

OPEN ACCESS

Submitted: 03/05/2019

Accepted: 12/06/2019

مقالة بحثية

الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة – دراسة تحليلية مقارنة بين القانون القطري والقانون الفرنسي

جابر محبوب علي

أستاذ القانون الخاص، كلية القانون – جامعة قطر

gabermahgoub@qu.edu.qa

صابر بن علي القديري

مساعد تدريس في القانون العام، كلية القانون – جامعة قطر

saber.gdiri@qu.edu.qa

ملخص

يطرح هذا البحث مشكلة ضمان السلامة في عقود السياحة والسفر، حيث يهدف السائح أو المسافر إلى الحصول على الترفيه والاستمتاع، ولكنه من جانب آخر يجب أن يحظى برعاية وكالة السياحة على وجه تلتزم معه هذه الأخيرة بأن تضمن عودته إلى الجهة التي انطلق منها، سليماً معافى غير مصاب بأية أضرار على وجه الخصوص الأضرار البدنية. وقد تحرّينا هذه المسألة في كل من القانون القطري والقانون الفرنسي، وانتهينا إلى اقتراح أن يحذو كل من القضاء والتشريع القطري حذو التشريع والقضاء الفرنسي، في تأكيد قيام هذا الالتزام في العقود التي تبرمها شركات السياحة والسفر في دولة قطر.

الكلمات المفتاحية: التزام بالسلامة، عقد السياحة، وكالة سياحية، عقد مقاول، مسؤولية عقدية، مسؤولية تقصيرية، مسؤولية عن فعل الغير، التزام بتحقيق نتيجة، دفع المسؤولية

للاقتباس: محبوب علي ج.، علي القديري ص.، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة – دراسة تحليلية مقارنة بين القانون القطري والقانون الفرنسي"، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"

<https://doi.org/10.29117/irl.2019.0081>

© 2020، محبوب علي، علي القديري، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية بواسطة الوصول الحر ووفقاً لشروط Creative Commons Attribution license CC BY 4.0. هذه الرخصة تتيح حرية إعادة التوزيع، التعديل، التغيير، والاشتقاق من العمل، سواء أكان لأغراض تجارية أو غير تجارية، طالما ينسب العمل الأصلي للمؤلفين.

Research Article

Safety Obligation in Tourism Contract: Comparative Study between Qatari and French Law

Gaber Ali Mahgoub
Professor of Private Law, College of Law, Qatar University
gabermahgoub@qu.edu.qa

Saber Gdiri
Teaching Assistant of Public Law, College of Law, Qatar University
saber.gdiri@qu.edu.qa

Abstract

This research raises the problem of ensuring safety in tourism and travel contracts, where the tourist or passenger aims to get entertainment and enjoyment, but should be sponsored by the tourism agency in a way that the latter is committed to guaranteeing his return to the destination from which he started. The tourist has the right to reach his destination healthy, safe and particularly without physical damage.

We have examined this issue in both Qatari and French laws, and we have concluded that both the Qatari judiciary and legislation should follow the French legislation and judiciary, in implementing the commitment of tourism and travel companies when they implement the tourism contracts in the State of Qatar.

Keywords: Tourism contract; Safety obligation; Tourism agency; Contract liability; Torts liability; Vicarious liability; Obligation of result; Contracting agreement

للاقتباس: محجوب علي ج.، علي القديري ص.، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة - دراسة تحليلية مقارنة بين القانون القطري والقانون الفرنسي"، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"

<https://doi.org/10.29117/irl.2019.0081>

© 2020، محجوب علي، علي القديري، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية بواسطة الوصول الحر ووفقاً لشروط Creative Commons Attribution license CC BY 4.0. هذه الرخصة تتيح حرية إعادة التوزيع، التعديل، التغيير، والاشتقاق من العمل، سواء أكان لأغراض تجارية أو غير تجارية، طالما ينسب العمل الأصلي للمؤلفين.

مقدمة

تلعب السياحة دوراً هاماً في مجال النشاط الاقتصادي لكثير من الدول، حيث تمثل مورداً أساسياً من موارد الدخل القومي¹، وقطاعاً يستوعب نسبة هائلة من القوى العاملة، ويساهم من ثم في حل مشكلة البطالة، فضلاً عن ذلك فإن السياحة تُعد وسيلة هامة لتحقيق التعارف، والتقارب بين الشعوب على اختلاف أصولها وعاداتها ومعتقداتها.

كما تُعدّ وكالات السياحة والسفر الركيزة الأساسية التي يقوم عليها النشاط السياحي²، وذلك من خلال ما تقوم به من تنظيم للرحلات السياحية الجماعية أو الفردية، وصرف تذاكر السفر، وتيسير نقل الأمتعة وحجز الفنادق وإعداد برامج الرحلات السياحية وتوفير خدمات الإرشاد السياحي...

وتنهض وكالات السياحة بهذه الأدوار في إطار عقد يربطها بالعميل (السائح)، يُسمّى عقد السياحة "contrat de tourisme"، وهو عقد غير مسمّى يلزم وكالة السياحة بأداءات معيّنة لصالح العميل نظير أجر "rémunération" تتلقّاه من هذا الأخير. فالوكالة تلتزم بتبصير العميل - كتابة في القانون الفرنسي - بكلّ ما يتعلّق ببرنامج الرحلة، ومواعيدها، وتكاليفها، وما تقتضيه من تأشيرات دخول للدول... كما تلتزم بأن تُحسن اختيار المُتعهّدين المحليين "les prestataires locaux" الذين تعهد إليهم بتنفيذ برنامج الرحلة كلياً أو جزئياً، إضافة إلى التزامها بمراقبة هؤلاء المُتعهّدين في قيامهم بمهامهم³.

لكن أهمّ التزام يقع على عاتق وكالة السياحة، هو الالتزام بضمان سلامة العميل؛ لأنه إذا كان هذا الأخير يلجأ إلى الوكالة باعتبارها مهنيّاً محترفاً؛ لكي يشتري رحلة يحصل من خلالها على المتعة، أو الترفيه، أو العلاج، أو الاستفادة العلمية، أو الدينية، فإنه يرغب - إضافة إلى تحقيق هذا الغرض - في ضمان العودة إلى وجهته التي انطلق منها سليماً معافى غير مصاب بأذى في بدنه⁴؛ ولهذا السبب فقد حاز الالتزام بضمان السلامة - كما سنرى لاحقاً - على اهتمام القضاء والمشرّع في فرنسا، فأصبح محورياً أساسياً من محاور المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر⁵.

1 حيث بلغ عدد السائحين الذين دخلوا فرنسا عام 2014 (83,8 مليون سائح)، متقدّمة على الولايات المتحدة الأمريكية (74,8 مليون سائح)، وإسبانيا (65 مليون سائح)، وساهم النشاط السياحي بنسبة 7,4 % من إجمالي الناتج القومي (بما يُعادل 36 مليار يورو في عام 2014)، وبلغ عدد الوظائف التي يُوفرها النشاط السياحي في فرنسا عام 2015 (1,3 مليون وظيفة، أي ما يساوي 4 % من القوّة العاملة في الدولة).

2 انظر: جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، الطبعة الثانية، 2003، ص 5.

3 V. Y. Dagorne-Labbe, Agence de voyages, Répertoire de droit commercial, 2016 (avec mise à jour en juillet 2018), n° 56-62.

4 J. M. Breton, Droit du tourisme, Mémentos LMD, éd. Gualino Lextenso, 1^{ère} éd. 2018, p. 228 et ss.

5 انظر: في تقنين هذا الالتزام أيضاً القانون رقم 16-11 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار في المملكة المغربية، الصادر في 9 يناير 2019، الجريدة الرسمية، النشرة العامة، السنة الثامنة بعد المائة، عدد 6746، المواد 17-19.

والواقع أن أحدًا لا يُنكر أن موضوع الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة أصبح يحتل أهمية كبيرة نظرًا للتطور الهائل الذي يعرفه قطاع السياحة؛ وذلك بسبب إقبال كثير من الناس على السياحة والترفيه سعيًا وراء التغيير والاستمتاع الذي يحدد نشاطهم، ويعينهم على استرداد قدرتهم على العمل والإنتاج. ويزداد الأمر أهمية إذا كانت السياحة مقرونة بالرغبة في متابعة المنافسات الرياضية، وخاصة كرة القدم التي صارت معشوقة الجماهير في كل مكان.

ولهذين السببين اتجه اختيارنا لهذا الموضوع: من جهة لأن دولة قطر تسعى إلى تطوير القطاع السياحي، في إطار سعيها إلى تطوير المنظومة الاقتصادية بإيجاد مصادر أخرى للدخل خلاف قطاع الطاقة (البتروول والغاز)، ومن جهة أخرى فإن الحدث الهام المنتظر من قبل دولة قطر - وهو تنظيم كأس العالم لكرة القدم عام 2022 - يفتح آفاقًا واسعة لقدم أعداد كبيرة من الجماهير للسياحة، ومتابعة الحدث الرياضي الأول على مستوى العالم. ولا يمكن أن يتم هذا النشاط دون أن يُطرح سؤال عن مدى مسؤولية وكالات السياحة القطرية والأجنبية العاملة في قطر عن سلامة السائحين الذين تتعاقد معهم.

وقد اخترنا أن تقوم الدراسة على المنهج التحليلي المقارن، وحصرنا المقارنة في قانونين، هما: القانون القطري، والقانون الفرنسي، الأول باعتباره قانون الدولة التي تسعى إلى تطوير منظومتها القانونية، مما يؤهل لتطوير القطاع السياحي ككل، خاصة في ضوء الحدث الرياضي العظيم المتمثل في تنظيم كأس العالم 2022، والثاني بحسبانه قانونًا شهد تطورًا هائلًا على المستوى التشريعي والقضائي والفقهية، فيما يتصل بتنظيم النشاط السياحي. ومن ثم فهو يمثل نموذجًا يمكن أن يُقاس عليه التنظيم القانوني لهذا القطاع في قطر؛ لمعرفة أوجه قصور التنظيم القانوني القطري، والبحث عن حلول نموذجية لها في إطار القانون الفرنسي.

وعلى هذا تكون الإشكالية المطروحة هي الإجابة عن السؤال الآتي:

ما هو الوضع القانوني للالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في القانون القطري مقارنة بالوضع الذي توصل إليه القانون الفرنسي؟

وسنحاول معالجة هذه الإشكالية في إطار هذا البحث الذي نقسمه إلى ثلاثة مباحث: ندرس في الأول منها أساس الالتزام بضمان السلامة وطبيعته في عقد السياحة، ونعالج في الثاني المسؤولية الناشئة عن الإخلال بهذا الالتزام، وننتهي في الثالث ببيان كيفية دفع هذه المسؤولية.

المبحث الأول: أساس الالتزام بضمان السلامة وطبيعته في عقد السياحة

يُعَدُّ الالتزام بضمان السلامة إبداعاً قضائياً أضافه القضاء الفرنسي إلى العقد استناداً إلى نص المادة 1135 المدني القديم التي تقضي بأن الاتفاقات لا تُلزم فقط بما جاء فيها، ولكن تشمل كذلك ما هو من مستلزماتها وفقاً للعدالة والعرف والقانون بحسب طبيعة الالتزام¹. وهو ما جاء في المادة 172 من القانون المدني القطري التي نصت على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه، وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حُسن النية. ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته، وفقاً للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام"، وقد نشأ الالتزام بضمان السلامة ابتداءً في إطار عقد النقل؛ وذلك بغرض تخفيف عبء الإثبات على المسافر الذي يمكنه - متى كان ضحية حادث وقع أثناء تنفيذ هذا العقد - أن يقيم مسؤولية الناقل دون حاجة لإقامة الدليل على الخطأ؛ لأن الناقل يلتزم بتوصيل المسافر سليماً معافى إلى جهة الوصول². ثم ما لبث الالتزام بضمان السلامة أن امتدَّ إلى عدد وافر من العقود كعقد ممارسة الألعاب الرياضية، وعقد الألعاب الحديدية، والعقد مع دور الحضانة، وعقد الخدمات الطبية، بل وعقد البيع...³

وقد استقرَّ الفقه والقضاء على أن العقد بين وكالة السياحة وبين العميل يتضمن التزاماً بضمان السلامة على عاتق الأولى لصالح الثاني. وهنا يُثار السؤال عن أساس هذا الالتزام وطبيعته، وهو ما نتناوله في مطلبين على التوالي:

المطلب الأول: أساس الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة

ضمان السلامة: هو التزام يتعهد المدين بمقتضاه ألا يلحق ضرراً جسيماً بالمتعاقد معه (الدائن) خلال تنفيذ الالتزام الناشئ عن العقد المبرم بينهما⁴. وثمة معايير يتطلبها الفقه والقضاء للاعتراف بهذا الالتزام في عقد ما (1)، يدور السؤال حول مدى توافرها في العقد السياحي (2).

1 وقد صارت هذه المادة بمقتضى المرسوم رقم 131 لسنة 2016 تحمل رقم 1194. وصارت صياغتها كالآتي: "العقود تلزم ليس فقط بما جاء فيها ولكن أيضاً بكل ما يعد من توابعها بمقتضى العدالة أو العرف أو القانون". وبذلك يكون المشرع، في النص الجديد، قد استبعد الإشارة إلى طبيعة الالتزام.

2 وهذه هي الصيغة التي تبنتها محكمة النقض الفرنسية، واستقرت عليها منذ حكمها الشهير الصادر في 21 نوفمبر 1911. Cass. Civ., 21 Nov. 1911, D.P., 1913, I, 249, note Sarrut, 5/1912, I, 73, note Lyon Caen. *Les Grands arrêts de la Cour de cassation*, t. 2, n°262.

وانظر أيضاً:

M. Fabre-Magnan, *Droit des obligations*. Tome 1 : *Contrat et engagement unilatéral*, (à jour de la réforme 2016), Éd. Thémis Droit, P.U.F., 4^{ème} éd. 2016, p. 500 et ss. F. Terré, Ph. Simler et Y. Lequette, *Les obligations*, Précis Dalloz, 10^{ème} éd., 2009, p. 471 et ss.

3 انظر: محمود جمال الدين زكي، مشكلات المسؤولية المدنية، الجزء الأول، مطبعة جامعة القاهرة، 1978، ص 229 وما بعدها. V. Également, Ph. Malaurie, L. Aynès et Ph. Stoffel-Munck, *Droit des obligations*, éd. Thémis Droit, P.U.F., 9^{ème} éd. 2018, n° 949 et 950, texte et notes.

4 M. Fabre-Magnan, *op. cit.*, p. 500.

الفرع الأول: معايير الالتزام بضمان السلامة

حاول الفقه وضع شروط معينة يجب توافرها للاعتراف بوجود الالتزام بضمان السلامة في عقد ما، ويمكن إيجاز هذه الشروط فيما يلي:

أولاً: وجود خطر يهدد السلامة الجسدية لأحد المتعاقدين

فالسلامة البدنية للإنسان لها اعتبار خاص في نظر القانون، فإذا عهد المتعاقد بأمر الحفاظ على سلامته البدنية إلى المتعاقد الآخر، فإنه ينتظر منه ضماناً خاصاً لهذه السلامة. والخطر الذي يهدد السلامة البدنية للمتعاقد يمكن أن يوجد في عقود تقديم الخدمات: كعقد النقل، أو العقد الطبي، كما يمكن أن يوجد في عقود تسليم المنتجات: كعقد البيع، حيث يمكن أن يترتب على وجود عيب في السلعة المباعة ضرر يلحق المشتري أو المحيطين به¹.

ثانياً: أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه للمتعاقد الآخر

وهو ما يقتضي أن يكون أحد المتعاقدين في حالة خضوع للمتعاقد الآخر، سواء كان الخضوع بدنياً كما في خضوع المريض للطبيب، أم فنياً كما في خضوع المسافر للنقل، أو كان خضوعاً اقتصادياً كخضوع المستهلك للمهني في عقود الإذعان، أو خضوع العامل لصاحب العمل.

ثالثاً: أن يكون المتعاقد المدين بضمان السلامة مهنيًا

فعادة يطمئن المتعاقد غير المهني إلى المتعاقد المهني فيخضع له خضوعاً تاماً فيُقدّم على التعامل معه دون حذر، اعتماداً على ما يتوافر لديه من خبرة ودراية بأصول مهنته².

فإذا توافرت هذه الشروط في عقد من العقود، فإنه يمكن الاعتراف بوجود التزام بالسلامة في هذا العقد الذي يجب بمقتضاه على المدين أن يتوقع الحادث الذي يمكن أن يمسّ بسلامة المتعاقد الآخر، وأن يتخذ من الوسائل ما يمنع حدوثه من الأصل أو يؤدي - على الأقل - إلى تجنب آثاره³. ويبرّر الفقه والقضاء الالتزام بالسلامة في هذه العقود بحالة عدم المساواة التي توجد بين المهني وغير المهني: فالأول متخصص تتوافر لديه الخبرة وسيطر دائماً على فنيّاته "maîtrise de ses techniques"، أما الثاني فهو شخص جاهل بأصول الفن أو الصناعة "un profane"؛ ولذلك فهو يضع ثقته التامة في المهني الذي يتعامل معه.

فهل تتوافر هذه المعطيات في عقد السياحة؟

1 انظر: جابر محبوب علي، "ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المباعة"، مجلة الحقوق، تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، السنة 20، العدد الثالث، 1996، ص 607، العدد الرابع، ديسمبر 1996، ص 189.

وانظر: كذلك محمد علي عمران، الالتزام بضمان السلامة، وتطبيقاته في بعض العقود، دار النهضة العربية، 1980، ص 143 وما بعدها.

2 Ph. Le Tourneau, « Les obligations professionnelles », in *Mélanges L. BOYER*, Presses de l'Université Toulouse 1 Capitole, 1996, p. 365.

3 زليخة حيمر، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عند إخلالها بالتزاماتها تجاه المتعاقدين معها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع عقود ومسؤولية، جامعة منتوري قسنطينة 1، 2016-2017، ص 61 وما بعدها.

الفرع الثاني: مدى توافر معايير الالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي

مما لا شك فيه أنّ العقد السياحي يستوفي المعايير الخاصة بالالتزام بضمان السلامة لصالح السائح:

من جهة فإن الرحلة السياحية تتضمن - بلا جدال - أخطاراً عدّة تهدّد السلامة البدنية للسائح، سواء كانت مرتبطة بعملية النقل (براً أو جواً أو بحراً)، أم مرتبطة بارتياح أماكن الاستمتاع والترفيه على درجة كبيرة من الخطورة (كالجبال شاهقة الارتفاع، أو المنحدرات المغطاة بالثلوج أو الغوص في أعماق البحار)، أو ناتجة عن الاحتكاك بشعوب أخرى لا يعرف عاداتها وتقاليدها، ولا طبيعة مشاعرها تجاه السائحين الأجانب¹. يُضاف إلى ذلك مخاطر الإقامة في الفنادق، والأماكن المعدّة لاستقبال السائحين والتي لا تستوفي في بعض الأحيان معايير السلامة، سواء من حيث التجهيزات أم من حيث ما تقدّمه من مأكّل ومشرب للسائحين، ومن جهة أخرى فإن السائح يسلم نفسه في كل هذه الأمور وغيرها إلى الوكيل السياحي الذي يعهد إليه بتنظيم برنامج الرحلة، واختيار الأشخاص الذين يقومون بتنفيذه، والأدوات التي تستخدم في هذا التنفيذ. فالوكيل لا يقتصر دوره على التوقيع على العقد السياحي، بل هو ضامن لحسن تنفيذ العقد، خاصة وأنه يقدمه للعميل في صورة نموذج مطبوع، ولا يُسمح بمناقشة بنوده مما يستوجب أن يفرض عليه - باعتباره الطرف الأقوى - الالتزام بضمان سلامة المتعاقد الأضعف (السائح).

وأخيراً فإن الوكيل السياحي: هو مهني متخصص على علم تام بكل المشاكل، والعقبات التي يمكن أن تعترض تنفيذ العقد في أي مرحلة من مراحلها، وأي خطر يمكن أن يهدّد العميل في سلامته. وبالمقابل فإن العميل شخص لا دراية له بالأمور الفنية المتعلقة بتنفيذ برنامج الرحلة، فهو يعوّل في كل هذه الأمور على علم وخبرة الوكيل السياحي².

ولذلك لم يكن غريباً أن يتضمن التشريع الفرنسي تكريساً للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي، وأن تعدّد التطبيقات القضائية التي تؤكد قيام مسؤولية الوكيل السياحي استناداً إلى إخلاله بهذا الالتزام. فرغم تعاقب التشريعات التي تحكم نشاط وكالات السياحة، منذ 1975 حتى وقتنا الراهن، إلا أنها اتفقت جميعاً على إلقاء الالتزام بضمان السلامة على عاتق وكالة السياحة لصالح العميل³.

1 فقد يقع السائح ضحية عملية خطف، أو اعتداء من جانب جماعات معادية للدولة، لأسباب: سياسية، أو عرقية، أو عقائدية.

2 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، سبق ذكره، ص 175، وانظر في قيام الالتزام بضمان السلامة على سيطرة المدين على الأشخاص، والأشياء المستخدمة في تنفيذ العقد.

G. Viney et P. Jourdain, *Traité de droit civil, conditions de la responsabilité*, 4^{ème} éd., L.G.D.J. 2013, n°743-I, p. 701 et ss.

3 V. l'art. 14 de la loi n° 75-627 du 12 juillet 1975 ; l'art. 1^{er} alinéa 2 et 3 de l'arrêté du 14 juillet 1982 ; l'art. L. 211-17 de la loi n° 92-13 du 13 juillet 1992 ; l'art. 23 de la loi n° 09-888 du 22 juillet 2009.

Modifiée plusieurs fois, mais en reconnaissant toujours l'existence d'une obligation de sécurité à la charge de l'agence de voyages.

Voir aussi, Directive (UE) du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées (*Journal officiel de l'Union européenne* du 11/12/2015), entrée en vigueur en France le 15 juillet 2018, art. 13.

وانظر في التطبيقات القضائية التي تؤكد وجود التزام بضمان السلامة على عاتق وكالة السياحة لصالح العميل:

A. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages, répertoire de droit commercial*, Base de données Dalloz, 2016, avec mise à jour en 2018, n° 63 et ss.

أما في القانون القطري فلم يسبق للفقهاء أو القضاء التعرّض لمدى وجود التزام بضمان السلامة على عاتق وكالة السياحة والسفر لصالح العميل. كما أن النصوص المنظمة لنشاط وكالات السياحة والسفر لم تعرض من قريب أو من بعيد لوجود هذا الالتزام، وإنما اقتصر على تنظيم بعض الجوانب الإدارية¹. ومع ذلك فإنه من الممكن - فيما نرى - أن نلتمس في بعض النصوص التشريعية أساساً للالتزام بضمان السلامة، ومن ذلك:

(أ) أن العميل الذي يتعاقد مع وكالة السياحة ينطبق عليه وصف المستهلك، كما حدّدته المادة الأولى من القانون رقم 8 لسنة 2008، بشأن حماية المستهلك (المعدل). فالمستهلك وفقاً لهذا النص هو "كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين..." فالسائح يسعى من خلال تعاقدّه إلى الحصول على خدمات وكالة السياحة، متمثلة في تنفيذ الأداءات التي يتضمنها البرنامج السياحي لصالحه. والسائح بوصفه مستهلكاً يحظى بما يُقرّه القانون من حقوق للمستهلك ومنها: الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات، وهذا الحق يُعدّ من الحقوق الأساسية المكفولة بمقتضى أحكام القانون، ومن ثمّ "يحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بتلك الحقوق. فالسائح بوصفه مستهلكاً يتمتع بالحق في الصحة والسلامة خلال التنفيذ العادي لبرنامج الرحلة السياحية، ولا يجوز حرمانه من هذا الحق بمقتضى الاتفاق"²، وهذا هو مضمون الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة.

(ب) أن المادة 200 من قانون التجارة القطري رقم 27 لسنة 2006، تقضي بأن "يلتزم الناقل بسلامة الراكب أثناء تنفيذ عقد النقل، ويكون مسؤولاً عما يلحق الراكب من أضرار بدنية ومادية، وكذلك الأضرار المترتبة على التأخير في الوصول". هذا النص يُلقي على عاتق الناقل التزاماً بضمان السلامة لمصلحة الراكب، ويجد هذا الالتزام أساسه في أن الراكب يُسلّم قياده

1 حيث اقتصر القانون رقم 7 لسنة 1982، بشأن تنظيم مكاتب السياحة والسفر على تعريف مكاتب السياحة، وبيان مهامها وضرورة الحصول على ترخيص قبل فتحها، ومتطلبات الحصول على ترخيص من الوزارة المختصة. أما القانون رقم 6 لسنة 2012، بشأن تنظيم السياحة فقد انصبّ أساساً على ترخيص المنشآت الفندقية والسياحية والإرشاد السياحي، سواء من حيث الشروط وإجراءات الترخيص، أو التزامات المرخص له، أو التنازل على الترخيص ونقله، وإلغائه وتصنيف المنشآت السياحية، والإرشاد السياحي والقرار الأميري رقم 36 لسنة 2014، كان موضوعه تنظيم الهيئة العامة للسياحة التي من بين أهدافها تنمية السياحة وتنظيمها وترويجها والإشراف والرقابة على جميع أوجه النشاط السياحي والعمل على إظهار السمات الحضارية والثقافية والفنية والسياحية للدولة، وفي نفس السياق جاء القانون رقم 20 لسنة 2018، بشأن تنظيم السياحة، الذي ألغى القانون رقم 6 لسنة 2012، محتوياً على تنظيم تراخيص المنشآت الفندقية والسياحية والأنشطة السياحية والمهرجانات والفعاليات السياحية ومكاتب تنظيمها وتنشيط المهرجانات والفعاليات السياحية والعقوبات والجزاءات الإدارية. فهذه التشريعات هامة للغاية من حيث أنها تهيئ البنية التحتية اللازمة لممارسة النشاط السياحي وتنمية وتعزيز قدراته لكنها لا تتطرق بأيّ حال لتنظيم العلاقة بين مكاتب السياحة وعمالها سواء فيما يتعلق بمحتوى العقد الذي يربط بين الطرفين، أو بالمسؤولية المدنية المترتبة عن الإخلال بالالتزامات الناشئة عن هذا العقد.

2 راجع: في تفصيلات حق المستهلك في الصحة والسلامة، فاتن حوّى، التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري، وزارة التجارة والصناعة بدولة قطر، LexisNexis، 2019، ص 79 وما بعدها.

خلال الرحلة للناقل الذي يسيطر على الأشخاص والأدوات المستخدمة في تنفيذها¹. هذه العلة تتوافر كذلك بالنسبة لوكيل السياحة الذي يتولّى وضع برنامج الرحلة ويقوم بتنفيذه، بنفسه أو بواسطة أشخاص يختارهم، ويقتصر دور المسافر على تلقي توجيهات القائمين على تنفيذ البرنامج الذين يأخذون على عاتقهم اتخاذ كل ما يلزم لضمان سلامته.

(ج) وأخيرًا فإنه طبقاً لنص المادة 2/ 172 من القانون المدني القطري "لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضًا ما هو من مستلزماته، وفقًا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام"، ويرى الفقه أن الالتزام بضمان السلامة يُعدّ من مستلزمات العقد السياحي. فالسائح الذي يسعى إلى الحصول على المتعة والترفيه إنما يفعل ذلك، وهو على يقين أنه لن يُصاب بأذى أثناء الرحلة؛ لأن المتعاقد معه (الوكيل السياحي) سيتخذ جميع الوسائل التي تضمن سلامته، ولا يستطيع الوكيل أن ينكر عليه ذلك بادّعاء أن إرادته لم تنصرف إلى ضمان السلامة؛ لأن هذا الضمان من مستلزمات العقد التي يفرضها القانون والعرف والعدالة. فالقانون والعدالة لا يسمحان أن يعود السائح من رحلته جثة هامدة، أو أن يلحقه أذى في سلامته البدنية، فالسلامة لا تقلّ أهمية عن المتعة والتسلية والانتقال والترفيه². وجملة القول: إنه إذا كان المشرع الفرنسي قد نصّ في تقنين السياحة على التزام وكيل السياحة بضمان سلامة العميل، فإن هذا الالتزام يمكن استنباطه في القانون القطري اعتمادًا على القواعد العامة في نظرية العقد، وقواعد قانون حماية المستهلك، وبالمقياس على عقد النقل خاصة نص المادة 200 من قانون التجارة القطري³.

المطلب الثاني: طبيعة الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة

يجري الفقه على تقسيم الالتزامات العقدية - حسب مدى التزام المدين بتحقيق النتيجة التي يسعى إليها الدائن - إلى: التزام بنتيجة Obligation de résultat، وفيه يتعهّد المدين بتحقيق نتيجة محددة إذا فشل في الوصول إليها حتى تقوم مسؤوليته، والتزام ببذل عناية Obligation de moyens، لا يتعهّد

1 وفي عقد النقل البحري يلتزم الناقل كذلك بضمان سلامة المسافر، حيث تنص الفقرة الثانية من الفصل 179 من القانون رقم 15 لسنة 1980، بإصدار القانون البحري القطري: "ويسأل الناقل عند وفاة المسافر وإصابته بجرح أثناء السفر، إلا إذا أثبت الناقل أن الوفاة أو الإصابة نتجت عن سبب أجتبي عنه، ويقع باطلاً كل اتفاق على إعفاء الناقل من هذه المسؤولية أو تحديدها بمبلغ جزافي".

2 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 175، عابد فايد عبد الفتاح فايد، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك، دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، 2006، فقرة 35 وما بعدها، ص 32 وما بعدها.

3 تنص المادة 200 من قانون التجارة القطري على أنه: "يلتزم الناقل بسلامة الراكب أثناء تنفيذ عقد النقل، ويكون مسؤولاً عما يلحق الراكب من أضرار بدنية أو مادية، وكذلك الأضرار المترتبة على التأخير في الوصول.

وببدأ التزام الناقل بسلامة الراكب من الوقت الذي يشرع فيه الراكب بدخول وسيلة النقل وينتهي في اللحظة التي يفصل فيها الراكب عنها. ومع ذلك يلتزم الناقل بالتزام عام بسلامة الراكب أثناء تواجده في المكان المعد لاستقبال الراكب تمهيداً لتنفيذ النقل".

بمقتضاها المدين بالوصول إلى النتيجة التي يسعى إليها الدائن، وإنما فقط ببذل الجهود التي تؤدي إلى تحقيقها، فإذا بذل هذه الجهود فقد أوفى بالتزامه، بصرف النظر عن تحقيق النتيجة من عدمه¹.

وتبدو أهمية هذا التقسيم في تحديد مدى ضرورة الخطأ لقيام المسؤولية العقدية. ففي الالتزام بتحقيق نتيجة لا يلزم أن ينسب إلى المدين خطأ حتى تقوم مسؤوليته، إنما تقوم المسؤولية بمجرد عدم تحقيق النتيجة المتفق عليها، ولو لم يكن ثمة تقصير ينسب إلى المدين، ولا يستطيع هذا الأخير أن يتخلص من عبء المسؤولية إلا إذا أثبت أن عدم تحقق النتيجة يرجع إلى سبب أجنبي لا يد له فيه، أما إذا كان محل الالتزام هو بذل العناية فإن تخلف النتيجة التي كان الدائن يسعى إليها لا يكفي لقيام مسؤولية المدين، بل يجب أن يقدم الدليل على أن عدم تحقق النتيجة إنما يرجع إلى خطأ المدين متمثلاً في تقصيره في بذل العناية التي كان يبذلها الرجل المعتاد، لو وُجد في مثل الظروف الخارجية التي وُجد فيها المدين، وعبء إثبات هذا التقصير يقع على الدائن.

فإلى أي من نوعي الالتزام ينتمي التزام الوكيل السياحي بضمان سلامة المسافر أو العميل؟
أولاً: في فرنسا

كانت المادة 12 من القانون رقم 627 الصادر في 11 يوليو 1975 الخاص بتحديد شروط مباشرة الأنشطة الخاصة بتنظيم الرحلات، والإقامة تجعل من يمارس هذه الأنشطة مسؤولاً عن كل إخلال بالالتزام من الالتزامات التي يجب أن ينفذها بعناية، وذلك مع الحرص على وجه الخصوص على سلامة المسافرين². وفي ظل هذا النص استقرّ الفقه والقضاء على أن التزام وكالة السياحة والسفر بضمان سلامة العملاء محله بذل عناية فقط³، ولذلك فإن مسؤولية الوكالة لا تقوم - حال إصابة السائح بضرر جسدي - إلا إذا قام هذا الأخير بإثبات الخطأ، هذا الخطأ يختلف بحسب ما إذا كانت الوكالة قد لجأت إلى متعهدين محليين لتنفيذ كل أو بعض التزاماتها، أو أنها قامت بتنفيذ برنامج الرحلة كاملاً بنفسها. ففي الحالة الأولى يمكن أن يتخذ الخطأ إحدى صورتين: إما الخطأ في اختيار متعهد لا يتوفر على القدر اللازم من الكفاءة⁴، وإما الخطأ في رقابة المتعهد للتحقق من قيامه بتنفيذ المهمة

1 V. F. Terré, Ph. Simler, Y. Lequette et F. Chénede, *Les obligations*, précis Dalloz, 12^{ème} éd., 2018, n° 577 ; M. Fabre-Magnan, *Droit des obligations*. Tome 1 : *Contrat et engagement unilatéral*, op. cit., p. 494 et ss. ; P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, Dalloz, 9^{ème} éd., 2014, p. 53 et ss. ; Ph. Malaurie, L. Aynès et Ph. Stoffel-Munck, *Droit des obligations*, L.G.D.J., Lextenso, 10^{ème} éd., 2018, n° 939 et ss.

2 L'article 127 de la loi, n° 75-627 du 11 juillet 1975, aux termes duquel, le titulaire de l'agrément ou de la licence « répond de tout manquement à l'une de ses obligations, dont il est tenu de s'acquitter avec diligence, en veillant notamment à la sécurité des voyageurs ».

3 V-Gulpe, conclusions sous Cass. 1^{ère} Civ., 23 février 1983, J.C.P. 1983, II, 19967 ; J. Huet, vive les vacances, mais bonjour les dégâts, Observations RTD Civ., 1986, p. 356 ; C.A. Versailles, 31 mai 1996, Recueil Dalloz, 1997, p. 229, note Y. Dagorne-Labbe ; C.A. Paris, 4 et 7 mars 1997, Recueil Dalloz, 1998, p. 7, note Y. Dagorne-Labbe ; C.E 21 juillet 1995, Recueil Dalloz, 1996, p. 261.

4 C.A. Angers, 3 avril 1973, Recueil Dalloz, 1973, p. 229, Somm., p.109, J.C.P. 1973, note Rodière. Cass. 1^{ère} Civ., 15 oct. 1974, Somm., p.13, J.C.P. 1975, II, 18071 bis.

المعهودة إليه بصورة سليمة¹، أما في الحالة الثانية؛ أي عندما تتولى وكالة السياحة تنفيذ البرنامج كاملاً بنفسها، فإن الخطأ يتمثل في عدم اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان سلامة المسافرين. ورغم أن القرار الوزاري الصادر في 14 يونيو 1982 قد نص في المادة الأولى من ملحقه على ما يشبه الالتزام بتحقيق نتيجة على عاتق وكالة السياحة فيما يتعلق بالتنظيم الجيد للرحلة والإقامة والتنفيذ الجيد لكل ذلك، إلا أن الرأي ظل مستقراً على ضرورة توافر الخطأ لقيام المسؤولية².

لكن المحاكم ما لبثت أن خرجت على مقتضيات الالتزام ببذل عناية وذلك عن طريق التوسع في الاعتراف بالخطأ في جانب وكالة السياحة³، وعدم السماح لها بالتخلص من المسؤولية، إلا بإثبات السبب الأجنبي، وذلك عن طريق تأسيس المسؤولية على نصّ المادتين 1147، 1148 من التقنين المدني، قبل تعديله بمقتضى المرسوم 131 الصادر في 10 فبراير 2016. ولذلك فقد انتهى بعض الشراح إلى القول بأن المحاكم، رغم تأكيدها أن التزام وكالة السياحة محله بذل عناية، إلا أنها تكتفي بالقليل للسماح للعميل بالرجوع عليها بدعوى المسؤولية، ولذلك فإنها - واقعياً - حولت التزام الوكالة إلى التزام بتحقيق نتيجة⁴.

لكن المادة 12 من القانون رقم 627 لسنة 1975 ألغيت بمقتضى القانون رقم 645 الصادر في 13 يوليو سنة 1992، الذي ألقى على عاتق وكالات السياحة مسؤولية موضوعية لا تخضع لإثبات الخطأ⁵. ثم تأكد هذا الاتجاه بمقتضى القانون رقم 888 الصادر في 22 يوليو 2009 الذي أدخل في تقنين السياحة نص المادة L211-16 التي تقضي بأن "كل شخص طبيعي أو معنوي يتولى القيام بالأنشطة المنصوص عليها في المادة L211-1 (تنظيم وبيع الرحلات والإقامة) يكون مسؤولاً بقوة القانون في مواجهة المشتري عن التنفيذ الجيد للالتزامات التي يرتبها العقد، سواء أكان هذا العقد قد أبرم عن بُعد أم لم يبرم، وسواء كان منظم الرحلة قد قام بتنفيذ الالتزامات بنفسه أو بواسطة مزوّد خدمات آخرين، وذلك دون إخلال بحق المنظم في الرجوع على هؤلاء المزوّدين في حدود ما تسمح به الاتفاقيات الدولية"⁶.

1 Cass. 1^{ère} Civ., 15 décembre 1969, D. 1970, 326, note Couvrat, 29 mai 1980, Bull. Civ., I, n°163, 23 février 1983, D. 1983, p. 481, note Couvrat, J.C.P. 1983, II, 19967, concl. Gulphe ; RTD Civ., 1984, p. 322, obs. G Durrty, 29 janv. 1991, D. 1991, I. R., p. 56.

2 V. Y. Dagorne-Labbe, note précitée, Recueil Dalloz, 1992, p. 242.

3 V. par exemple l'arrêt rapporté par Y. Dagorne-Labbe, note précitée, Recueil Dalloz, 1997, p. 229.

4 Ph. Malaurie, L. Aynès, *Droit civil - les contrats spéciaux*, 3^{ème} éd., Thémis Droit, P.U.F., 2018, n° 708 où ils écrivent: « les tribunaux disent souvent que l'agence est tenue d'une obligation de moyens ; en réalité, ils se contentent de si peu afin d'admettre le recours du client qu'il s'agit en fait d'obligation de résultat ».

5 V. L'article 22 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.

6 وهذه الصياغة هي نفسها التي وردت في المرسوم رقم 1717 الصادر في 20 ديسمبر 2017. وانظر: القانون المغربي المذكور سلفاً، رقم 16-11، المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار، نص المادة 20 التي تقضي بأنه "يُعتبر كل شخص ذاتي أو اعتباري يقوم بالعمليات المنصوص عليها في المادة 1 أعلاه، مسؤولاً إزاء زبائنه عن حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد، سواء كان عليه أن ينفذها شخصياً أو بواسطة مقدمي خدمات آخرين، دون المساس بحقه في الرجوع عليهم".

فالمسؤولية الموضوعية (بقوة القانون كما يقول النص)، لا يمكن أن تُبنى إلا على التزام مُحدّد محلّه تحقيق نتيجة، وهذا هو الرأي الذي استقرّ عليه الفقه والقضاء الفرنسيان¹.

ثانيًا: في القانون القطري

لا يوجد نص تشريعي، ولم نعثر على حكم قضائي يحدّد طبيعة الالتزام بضمان السلامة الذي يثقل وكالة السياحة والسفر في مواجهة العملاء الذين تبيع لهم برامج السفر والسياحة؛ ولذلك لا نرى بُدًا من الاحتكام إلى المعيار العام في تحديد طبيعة الالتزامات العقدية، ومحاولة تطبيقه على التزام وكالة السياحة بضمان سلامة العملاء. ويرى الفقه أنّ طبيعة الالتزام التعاقدي تُحدّد أولاً على ضوء اتفاق المتعاقدين (*la volonté des parties*)، فإذا لم يكن التعبير عن الإرادة على درجة كافية من الوضوح والتحديد، فإن المعيار الثاني يتمثل في تحليل موضوع الالتزام²، بحيث يُعدّ التزامًا بتحقيق نتيجة كل التزام لا يحتمل تنفيذه أيّ تدريج؛ أي لا يتصور فيه أن يتعهّد المدين فقط ببذل الجهد لتحقيق النتيجة التي يصبو إليها الدائن، وذلك كالالتزام بإعطاء نقل ملكية شيء أو ترتيب حق عيني عليه، أو الالتزام بدفع الثمن في عقد البيع، وكذلك الالتزام بالامتناع عن عمل كالالتزام بعدم المنافسة غير المشروعة، وأيضاً يعد من صوره الالتزام بعمل كالالتزام بتسليم المبيع والالتزام بردّ الشيء المُودّع، على أن أغلب الالتزامات بعمل لا يسعف هذا المعيار في تحديد طبيعتها؛ ولذلك يتمّ اللجوء إلى المعيار الثالث الذي يقوم على تحليل ظروف تنفيذ الالتزام³، فيُنظر إلى درجة احتمال النتيجة المنتظرة من هذا التنفيذ *l'aléa de l'exécution*، فإذا كانت النتيجة يُلبسها الاحتمال - كما في الالتزام بعلاج مريض - كان الالتزام محلّه بذل عناية، وعلى العكس، فإنه إذا كانت النتيجة مؤكّدة لا يُلبسها الاحتمال، فإنّ الالتزام يكون محلّه تحقيق نتيجة كالالتزام الناقل بتوصيل البضاعة أو المسافر سليماً إلى وجهة الوصول⁴. ويستقي الفقه من تحليل ظروف التنفيذ معياراً آخر يتعلّق بطبيعة دور الدائن في التنفيذ (*le rôle du créancier dans l'exécution*)، فإذا كان دور الدائن إيجابياً، فإن ذلك يعني أن المدين لا يُسيطر بشكل تام على التنفيذ فيكون التزامه ببذل عناية، وعلى العكس فإن الدور السلبي للدائن يعني أن المدين له السيطرة التامة على التنفيذ، فيكون طبيعياً أن يعتبر التزامه التزاماً بتحقيق نتيجة⁵.

1 Cass. 1^{ère} Civ., 03 mai 2000, n°97-20°329-LPA, 16 oct. 2001, p.16, note Roland, Cass. 1^{ère} Civ., 27 juin 2018, legifrance.gouv.fr ; G. Gory, note sous Cass. Civ., 1^{ère}, 13 décembre 2005, Gaz. Pal. 2007, 3236, A. Dagorne-Labbe, *op. cit.* n°65, p. 38 et 39. V. aussi, Cass. Civ. 1^{ère}, 09 avril 2009, D. 2016, p. 35, obs. P. Brun et Q. Gout, R.T.D. Civ., 2015, p. 625, obs. P. Jourdain, Cass. Civ. 1^{ère}, 28 septembre 2016, D. actualités, 14 octobre 2016, obs. N. Kilgus.

2 *L'analyse de l'objet de l'obligation.*

3 *L'analyse des circonstances de l'exécution de l'obligation.*

4 V. F. Grua, *Les effets de l'aléa et la distinction des contrats aléatoires et les contrats commutatifs*, RTD Civ., 1987, p. 263 et ss.

5 في استعراض هذه المعايير وتحليلها انظر:

P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, *op. cit.*, p. 55 et ss.

فإذا طبقنا هذه المعايير على التزام وكالة السياحة بضمان سلامة المسافرين، فإننا نعتقد أن هذا الالتزام يتعين اعتباره التزاماً بتحقيق نتيجة وسندنا في ذلك ما يلي:

(أ) أنه وإن كان الغالب ألا يتم التعبير عن طبيعة هذا الالتزام بضمان السلامة بشكل صريح، إلا أنه من السائع تماماً افتراض اتجاه النية إلى اعتباره التزاماً بتحقيق نتيجة نية العميل بلا شك؛ لأنه وإن كان حريصاً على الحصول على المتعة والترفيه، فإن لديه حرصاً أكبر على ضمان سلامته، ونية الوكيل الذي لا يجوز له أن يتنصل من التزامه المحدد بضمان سلامة العملاء؛ لأنه مهني محترف يملك من الخبرة ما يجعله يلتزم بضمان سلامة العملاء الذين يتعاقد معهم. والواقع أن الالتزام بضمان السلامة يكون عديم الجدوى إذا لم يُنظر إليه على أنه التزام بتحقيق نتيجة. فالقول بأنه التزام ببذل عناية يُؤدّي إلى إلزام الدائن (السائح) بإثبات خطأ المدين (الوكيل السياحي)، وهو ما يعني أن الالتزام لم يضيف أي جديد. فلا جدوى من وجوده ما دام لم يحقق الحماية المرجوة منه، وهي إعفاء الدائن من عبء إثبات خطأ المدين¹.

(ب) وإلى جانب ذلك فإن الوكيل السياحي، هو مدين محترف، والسائح المتعاقد معه شخص لا خبرة له في مجال البرامج السياحية وكيفية تنفيذها؛ ولذلك فهو يضع ثقته في الوكيل السياحي، ويتنظر منه أكثر مما يُتَظَر من الشخص العادي، فهو يُتَظَر منه عناية المهني الحريص، بعبارة أخرى فإن السائح يسلم نفسه للوكيل السياحي، ويُتَظَر منه أن يضمن له سلامته المطلقة.

(ج) وثمة اعتبار آخر يمكن التعويل عليه في تشديد التزام وكيل السياحي بضمان السلامة، واعتباره التزاماً بتحقيق نتيجة، يتمثل في أن وكالات السياحة هي مشروعات اقتصادية على درجة من الأهمية، تعلم أن نشاطها محفوف بالمخاطر؛ ولذلك غالباً ما تلجأ إلى إبرام عقود تأمين لتغطية مسؤوليتها عما يُصيب عملائها من أضرار، فالوكيل السياحي لا يتحمل العبء المالي للمسؤولية وإنما يُنقله - عن طريق عقد التأمين - إلى المؤمن؛ لذلك يكون من السائع تيسير حصول المضرور على التعويض، وذلك باعتبار التزام الوكيل بضمان السلامة التزاماً بتحقيق نتيجة يؤدي إلى إعفاء المضرور من عبء إثبات الخطأ.

وبهذا الخصوص فإن المشرع الفرنسي جعل تأمين المسؤولية المهنية لوكلاء السياحة إجبارياً، حيث تنص المادة L 211-18-II-b من تقنين السياحة على أن من يتقدم للحصول على ترخيص لوكالة سياحية يجب أن يقدم تأميناً يضمن النتائج المالية للمسؤولية المدنية المهنية². فمِنح الترخيص إذاً مشروط بأن يُقدّم من

1 V. dans le même sens, Ph. Le Tourneau, *Droit de la responsabilité et des contrats*, Base de données Dalloz 2018, Obligation de sécurité, n° 3124-143, où il écrit : « l'obligation de sécurité n'a de sens que si elle est de résultat, comme elle avait été envisagée à son origine, (pour le transport de voyageurs). La jurisprudence s'est orientée vers un retour à cette position en abandonnant diverses obligations de sécurité-moyens (et le régime de la défaillance contractuelle) ».

انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 178-179.

2 وفي نفس المعنى تنص المادة (4) من القانون المغربي 16-11 الخاص بتنظيم مهنة وكيل الأسفار، على اشتراط أن تثبت الأشخاص الاعتبارية التي تطلب الحصول على رخصة وكيل أسفار من صنف منظم (موزع أسفار) "توافرها على تأمين عن المسؤولية المدنية يضمن التعويض عن الأضرار التي يمكن أن تلحق بزبائنهم بمناسبة مزاولتها لنشاط وكيل الأسفار أو الإخلال بتنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد".

يطلبه ما يفيد إبرام عقد تأمين يُغطي مسؤوليته المهنية. ولو خطأ المشرع القطري هذه الخطوة، فإن ذلك سيقدم ضماناً فعالة لوكالات السياحة من مخاطر التعويضات التي يمكن أن يحكم بها القضاء، وهو ما يشجع المحاكم على اعتبار التزامها بضمان السلامة التزاماً بتحقيق نتيجة، ويوفر حماية كبيرة للسائحين.

(د) وأخيراً فإن الخلاف حول طبيعة العقد الذي يربط وكالة السياحة بالعميل لا يجوز أن يكون له تأثير على طبيعة التزام الأولى بضمان سلامة الثاني، حتى لو اعتبر العقد الذي يربط بين الطرفين عقد وكالة، فلا يقال إن الوكيل لا يلتزم إلا ببذل عناية الرجل المعتاد المادة 723 مدني قطري؛ لأن الوكالة هنا من نوع خاص، ينظر فيها إلى طبيعة عمل الوكيل السياحي، كونه مهنيًا متخصصًا، ينتظر منه السائح أكثر مما ينتظره من غيره، فيجب أن تكون العناية المطلوبة منه هي عناية المهني الحريص، والتي تتحلل إلى ضمان السلامة المطلقة للسائحين خلال مدة تنفيذ برنامج الرحلة السياحية¹.

خلاصة

نخلص مما تقدّم أنه على الرغم من اختلاف التنظيم التشريعي للعلاقة بين وكلاء السياحة وبين العملاء في القانون الفرنسي، يوجد تنظيم تفصيلي لهذه العلاقة عنه في القانون القطري، حيث تخضع العلاقة للقواعد العامة في نظرية العقد، فإنه يمكن مع ذلك القول بأن وكالة السياحة عندما تقوم بتسويق البرامج السياحية التي قامت بتنظيمها، فإنها ترتبط مع العميل الذي يشتري هذا البرنامج بعقد يسمى (عقد السياحة)، يُلقى على عاتقها التزاماً بضمان سلامة العميل طوال الفترة التي يستغرقها تنفيذ هذا البرنامج، وذلك بغض النظر عما إذا كانت الوكالة تقوم بتنفيذ البرنامج بنفسها، أو تعهد بتنفيذه - كلياً أو جزئياً - إلى غيرها. هذا الالتزام بضمان السلامة محله تحقيق نتيجة، وهو ما ينعكس بالضرورة على القواعد التي تحكم مسؤولية وكالة السياحة عند الأضرار التي تلحق بالعملاء. وهو ما نقوم بإيضاحه من خلال دراستنا في المبحث الثاني.

المبحث الثاني: المسؤولية الناشئة عن الإخلال بالالتزام بضمان السلامة

إذا أخلّت وكالة السياحة والسفر بالتزامها بضمان سلامة العميل فترتب على ذلك ضرر لحق بهذا الأخير، فإن ذلك يثير الحديث عن مسؤولية وكالة السياحة عن تعويض ما لحق السائح من ضرر. ونظراً؛ لأن وكالة السياحة تستعين - في أغلب الأحوال - في تنفيذ عقودها، خصوصاً تلك المتعلقة بالرحلات الدولية، بمتعهدين محليين يتولّون تقديم بعض الأداءات إلى العملاء، فإن ذلك يثير السؤال عن طبيعة مسؤولية وكالة السياحة، وما إذا كانت مسؤولية شخصية أم مسؤولية عن فعل غيرها.

1 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 181، أشرف جابر سيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص 86 وما بعدها.

ومن جهة أخرى، فإن السؤال يُثار عن شروط قيام مسؤولية وكالة السياحة وسوف نعالج هذين الموضوعين في مطلبين على التوالي.

المطلب الأول: طبيعة المسؤولية - بين المسؤولية الشخصية والمسؤولية عن فعل الغير

مما لا شك فيه أن وكالة السياحة تكون مسؤولة عن الخطأ العقدي الذي يقع منها في تنفيذ التزامها بضمان سلامة السائح، وتحقق هذه المسؤولية عندما تقوم وكالة السياحة بنفسها بتنفيذ البرنامج الذي قامت بإعداده وبيعه للعميل، كما يتحقق أيضًا في الأحوال التي تقوم فيها الوكالة بتنفيذ جزء من البرنامج عن طريق تابعيها. وفي عبارة واحدة، فإنه إذا قامت وكالة السياحة بتنفيذ برنامج الرحلة كليًا أو جزئيًا فإنها تكون مسؤولة مسؤولية شخصية عن الضرر الذي يقع للعميل. فهي المتعاقد مع السائح والمسؤول في مواجهته عن أي ضرر يلحقه أثناء تنفيذ العقد، وما ذلك إلا تطبيق لما تنص عليه المادة 211-16 L من تقنين السياحة الفرنسي التي تقضي بأن كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر العمليات المنصوص عليها في المادة 211-1 L، ويُقصد بذلك تنظيم وبيع الرحلات والإقامة، يكون مسؤولاً بقوة القانون في مواجهة المشتري عن التنفيذ الجيد للالتزامات الناشئة عن العقد...¹

وتطبيقًا لذلك قُضي بأن وكالة السياحة التي نظمت رحلة بحرية مستعينة ببحار مسؤول عن المركب، تكون مسؤولة عن الضرر الذي أصاب أحد السائحين بعضة من سمكة كبيرة قام بصيدها، ووضعت خطأ على ظهر المركب مع الركاب، ولا يمكن لوكالة أن تتخلص من المسؤولية، إلا بإثبات السبب الأجنبي²، وبخصوص رحلة نظمتها إحدى الوكالات السياحية، وتعرض فيها السائحون لحادث اختطاف استمر أربع ساعات، قضت محكمة استئناف باريس بأنه، رغم النهاية السعيدة لهذا الحادث، لكن ذلك لا ينفي تعرض المشاركين في الرحلة للقلق الشديد ظنًا بأنهم قد أخذوا رهائن؛ ولذلك فإن وكالة السياحة تكون قد أخلت بالتزامها بضمان السلامة، مما يوجب إلزامها بالتعويض³.

لكن الغالب في الرحلات الدولية - كما ذكرنا آنفًا - أن تعهد الوكالة بتنفيذ برنامج الرحلة إلى مقدّم خدمة محلي، ينقذ البرنامج كله أو جزءًا معينًا منه. فإذا تعرض العميل لضرر أثناء تنفيذ الرحلة وأراد الحصول على حقه في التعويض فإنه يصطدم بأكثر من صعوبة. فهو: من جهة لا يعرف شيئًا عن مقدّمي الخدمات المحليين الذين تعهد إليهم وكالة السياحة بتنفيذ البرنامج السياحي، ويزيد من هذه الصعوبة عائق اختلاف اللغة، وربما اختلاف نظم التقاضي، ومن جهة أخرى فإن السائح قد يصطدم بعائق اختلاف القواعد القانونية المنظمة للمسؤولية المدنية⁴.

1 L'article L 211-1 alinéa 1^{er} dispose que « toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L 211-16-1, est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ».

2 C.A. Paris, 16 fév. 2001, Recueil Dalloz, 2001, p. 2343.

3 C.A. Paris, 8 juin 2000, Recueil Dalloz, 200, p. 840 et ss. ; V. également, Cass. Civ. 1^{ère} Civ, 12 juin 1985, Bull. Civ. I, n° 185 ; C.A. Paris, 5 Nov. 1962, Gaz. Pal. 1963, Bull. Civ. I, n° 37.

4 انظر: في عرض هذه الصعوبات، أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 19.

وتلافيًا لهذه الصعوبات، فقد قررت المادة 16-211 L من تقنين السياحة الفرنسي مسؤولية وكالة السياحة عن التنفيذ الجيد للالتزامات التي رتبها العقد الذي أبرمته مع العميل (عقد السياحة)، سواء تم تنفيذ هذه الالتزامات بمعرفتها أم بواسطة متعهدي خدمات آخرين، ودون إخلال بحقوقها في الرجوع على هؤلاء المتعهدين¹، وهو ما أثار السؤال عن طبيعة المسؤولية التي تثقل وكالة السياحة بسبب الضرر الذي وقع بفعل أحد مقدمي الخدمات المحليين لدى تنفيذه للبرنامج الذي باعته الوكالة للعميل، حيث يذهب البعض إلى اعتبارها مسؤولية عقدية عن فعل غيره، في حين يرى البعض الآخر أنها مسؤولية شخصية لوكالة السياحة، وإن كنا نميل إلى ترجيح الرأي الأول.

أولاً: المسؤولية العقدية عن فعل الآخر

يرى بعض الفقه أن الوكيل السياحي عندما يعهد بتنفيذ البرنامج السياحي كلياً أو جزئياً إلى بعض مقدمي الخدمات، فإنه يكون مسؤولاً عن الأضرار التي تلحق السائح بفعل هؤلاء الأشخاص مسؤولية عقدية عن فعل الغير. فالوكيل هو الذي تعاقد مع السائح وكان يجب أن يقوم بتنفيذ البرنامج السياحي بنفسه، فإذا قام بإدخال آخرين في دائرة العقد وعهد إليهم بتنفيذ كل أو بعض التزاماته، فإنه يجب أن يُسأل عن أخطائهم بموجب قواعد المسؤولية العقدية عن فعل غيرها، وتجد هذه المسؤولية أساسها في نص المادة 217 من القانون المدني المصري، وتُقابلها المادة 259/2 من القانون المدني القطري، التي تميز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه. فمعنى جواز الاتفاق على استبعاد المسؤولية أنها بمفهوم المخالفة تكون ثابتة في حالة عدم الاتفاق على استبعادها². وهذه المسؤولية تثقل كاهل الوكيل السياحي سواء اعتبرنا العقد الذي يربطه بالعميل عقد مقاول³، أو عقد وكالة⁴.

ويضيف هؤلاء الشراح أن بعض أحكام القضاء الفرنسي، قد أكدت مسؤولية وكالة السياحة عقدياً عن

1 L'agence de voyage « est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ... que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci... ».

2 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 184 وما بعدها، أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 108 وما بعدها. وانظر في الأخذ بالمسؤولية العقدية عن فعل الآخر في القانون القطري، جابر محبوب علي، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مطبوعات كلية القانون جامعة قطر، 2016، ص 387 وما بعدها. وانظر في الأخذ بهذه المسؤولية في القانون الفرنسي:

G. Viney et P. Jourain, « Les conditions de la responsabilité », in *Traité de droit civil* sous la direction de J. Ghestin, L.G.D.J., 3^{ème} éd, 2006 ; E. Berry, *Le fait d'autrui*, thèse, Poitiers, 2003 ; G. Viney, *Les conditions de la responsabilité contractuelle du fait d'autrui*, Obs. sous Civ. 3^{ème}, 11 mai 2006, et Com. 10 mai 2006, R.D.C., 2006/4, p. 1214 ; M. Fabre-Magnan, *Droit des obligations*. Tome 1 : *Contrat et engagement unilatéral*, op. cit., p. 712 et ss.

3 وذلك تطبيقاً لنص المادة 701 من القانون المدني القطري، التي تنص على أنه: "1- يجوز للمقاول أن يكمل تنفيذ العمل في جملة أو جزء منه إلى مقاول من الباطن إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد، أو لم يكن من شأن طبيعة العمل أن تكون شخصية المقاول محل اعتبار. 2- ومع ذلك تبقى التزامات المقاول الأصلي قبل رب العمل قائمة، ويكون مسؤولاً قبلاً عن أعمال المقاول من الباطن".

4 طبقاً للمادة 1/728 من مدني قطري، التي تقضي بأنه: "إذا أناب الوكيل غيره في تنفيذ الوكالة دون أن يكون مرتخصاً له في ذلك، كان مسؤولاً عن عمل النائب، كما لو كان هذا العمل قد صدر منه هو، ويكون الوكيل ونائبه في هذه الحالة متضامنين في المسؤولية".

فعل مقدمي الخدمات الذين لجأت إليهم لتنفيذ التزاماتها الناشئة من عقد السياحة. حيث قُضي بأن "وكالة السياحة المعروفة باسم Voyage-conseil تأخذ على عاتقها، مباشرة، ذات مسؤولية مقدمي الخدمات الذين لجأت إليهم لتنفيذ العقد المبرم بينها وبين السيدة (ل) والتي يتعين تعويضها عن فقد حقائبها الذي حدث أثناء عملية النقل"¹. كما قُضي بمسؤولية وكالة السياحة عن إخلال الفندق بالالتزام بضمان السلامة، ولذلك تكون الوكالة مسؤولة عن إصابة طفل أثناء حفل ليلي أقامه الفندق الذي عهد له الوكيل السياحي بتنظيمه². وأخيراً فإن المسؤولية العقدية عن فعل الآخر، تأكدت بصدر القانون رقم 645 الصادر في 13 يوليو 1992، الذي أكد في المادة 13 منه على أن كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر عمليات بيع عقود البرامج السياحية، يكون مسؤولاً بقوة القانون في مواجهة المشتري، عن حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد، سواء قام بتنفيذها بنفسه، أم بواسطة مقدمي الخدمات دون إخلال بحقه في الرجوع على هؤلاء³.

ثانياً: المسؤولية الشخصية

على أن الرأي الغالب في الفقه الفرنسي في الوقت الراهن، يذهب إلى أن المسؤولية الموضوعية الملقاة على كاهل وكالة السياحة والسفر بمقتضى المادة 16-211 L من تقنين السياحة، هي مسؤولية موضوعية شخصية ومستقلة.

- أمّا عن كون المسؤولية موضوعية (responsabilité objective)؛ فذلك لأن الالتزام الملقى على عاتق وكالة السياحة بضمان سلامة العميل محلّه تحقيق نتيجة، ولذلك يكفي أن يثبت السائح أن ضرراً لحقه أثناء تنفيذ برنامج الرحلة لتقوم مسؤولية وكالة السياحة، دون حاجة لإثبات أن خطأ ما قد وقع منها⁴.
- وأمّا عن كونها مسؤولية عقدية شخصية وليست مسؤولية عقدية عن فعل غيرها⁵، رغم أن الضرر قد وقع حال تنفيذ العقد بواسطة شخص غير المتعاقد نفسه؛ فذلك لأن المشرع أراد تكريس المسؤولية على رأس وكالة السياحة، دون أن يسمح لها بأن تتنصل منها، استناداً إلى وجود سبب أيّاً كان يحول دون قيام مسؤولية المنفذ⁶.

1 Cass. Civ., 10 mai 1989, Resp. Civ. et ass., 1989, n° 264 'Gaz. Pal. 1989-2-126.

2 Cass. 1^{ère} Civ. 15 janv. 1991, D. 1992, p. 242 et ss.

3 انظر: أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 112.

4 ولذلك فإن نص المادة 16-211 L يجعل الوكالة مسؤولة بقوة القانون، في مواجهة المشتري عن التنفيذ الجيد لالتزاماتها الناشئة من العقد.

5 C'est une responsabilité contractuelle personnelle de l'agence de voyage et non une responsabilité contractuelle du fait d'autrui.

6 كأن تكون القوانين المحلية لدولة المنفذ لا تسمح بقيام مسؤوليته إلا بإثبات الخطأ في جانبه، استناداً إلى كونه ملتزماً ببذل عناية فقط.

6 V. en ce sens, A. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages, Répertoire de droit commercial*, Base de données Dalloz, 2016, avec mise à jour en 2018, n° 65, C. Gory, note sous Civ. 1^{ère}, 13 déc. 2005, Gaz. Pal. 2007, 3236, où il écrit : « le législateur a instauré à la charge de l'agence de voyage, une responsabilité objective et directe, se traduisant par une obligation de sécurité de résultat incombant à l'agent personnellement qui doit offrir au voyageur toutes les garanties pour voyager sain et sauf ». G. Teissonnière, *La responsabilité des agences de voyage en ligne après l'adoption de l'article 15 de LGÉN*, Gaz. Pal. 2006, doctrine, 815, J. Y. Maréchal, note sous Civ. 1^{ère}, 02 nov. 2005, D. 2006, 1016, P.P.Y., Droit de tourisme, n° 71, 103, Lachassagne, note sous Civ. 1^{ère} 16 fév. 1999, J.C.P. 2000, II. 10323 ; en sens contraire, V. G. Viney, obs. J.C.P., 1992, I, 3625, n° 19, F. Collart Dutilleul et Ph. Delebecque, *contrats civils et commerciaux*, 9^{ème} éd. Précis Dalloz, n° 687, M. Poumarède, note sous Civ. 1^{ère}, 02 nov. 2005, J.C.P., 2006, II, 10018.

- وأما عن كونها مسؤولية مستقلة (une responsabilité autonome)؛ فذلك لأنها لا ترتبط البتة بمسؤولية مقدم الخدمة الذي وقع الضرر بفعله¹، ولذلك فإن مسؤولية وكالة السياحة تظل موضوعية لا تخضع لإثبات الخطأ، ولو كان مقدم الخدمة الذي أحلته محلها في التنفيذ لا يلتزم إلا ببذل عناية²، كما أن وكالة السياحة تلتزم بتعويض ما وقع للسائح من ضرر، حتى لو كان هذا الضرر لا يجب تعويضه وفقاً للقانون المحلي الذي يخضع له مقدم الخدمة، أو كانت قواعد هذا القانون أقل محاباة للمضرور من قانونه الوطني (القانون الفرنسي). وزيادة على ذلك، فإن مبلغ التعويض يقدر وفقاً لقواعد القانون الفرنسي وليس وفقاً للقانون المحلي للدولة التي وقع فيها الحادث³.

ثالثاً: رأينا الخاص

ونحن من جانبنا نعتقد أن مسؤولية وكالة السياحة عن الضرر الذي يلحق بالسائح، هي مسؤولية موضوعية لا يحتاج قيامها إلى إثبات الخطأ، وهي كذلك مسؤولية مستقلة لا ترتبط بقيام المسؤولية الشخصية لمن عهد إليه وكيل السياحة بتنفيذ التزاماته.

لكننا نعتقد أن الوكيل السياحي عندما يعهد إلى غيره بتنفيذ التزاماته، فإنه يكون مسؤولاً عن الضرر الذي يحدثه غيره مسؤولية عقدية عن فعل غيره. فالمدین يُسأل عن الخطأ الذي يرتكبه الغير كما لو كان صادراً منه شخصياً. فكون أن التنفيذ لم يحدث بفعل المدین لا يغير في شيء نظام المسؤولية، فحق المضرور في التعويض ينشأ من الإخلال بالالتزام بصرف النظر عن الشخص الذي ينسب إليه هذا الإخلال، وعبء الإثبات الذي يقع على عاتق المضرور يتوقف على طبيعة الالتزام: (التزام ببذل عناية يجب إثبات الخطأ، والالتزام بتحقيق نتيجة يكفي إثبات عدم تحقق النتيجة المتعهد بها)، وليس على شخص من قام بتنفيذه. وبذلك يمكن القول إنه على مستوى الواقعة المنشئة للمسؤولية، فإن المسؤولية العقدية عن فعل غيره لا تقدم أي خصوصية مقارنة بالمسؤولية التي تنشأ عن الفعل الشخصي للمدين⁴. ولذلك لا يمكن - في نظرنا - استبعاد المسؤولية عن فعل غيره بدعوى الرغبة في

1 V. C. Gory, note sous T.G.I. Paris, 5 nov. 2005, Gaz. Pal. 2006, 1159 ; Cass. 1^{ère} Civ., 27 juin 2018 (Arrêt n° 689), https://www.courdecassation.fr/jurisprudence,2/arrets,publies,2986/premiere,chambre_civile_3169/2018_8490/juin_8760/689,27,39602.html

2 Cass. 1^{ère} Civ. 13 déc. 2005, Bull. Civ., I, n° 504, Gaz. Pal. 2007, n° 3236, note C. Gory ; RTD Civ., 2006, 329, obs. P. Jourdain, -V. C.A. Paris, 9 mai 2000, D. 2000, p. 840, note Y. Dagorne-Labbe, confirmée par Cass. 1^{ère} Civ., 28 oct. 2003, Bull. Civ. I, n° 219, D. 2004, p. 233, note Ph. Delebecque; J.C.P. 2004, II, 10006, note G. Lardeux.

ففي هذا الحكم الأخير أيدت محكمة النقض وجوب تعويض السائح عما لحقه من ضرر أدبي وفقاً للقانون الفرنسي، رغم أن قانون الدولة التي وقع بها الحادث لا يوجب تعويض مثل هذا الضرر.

V. également, Cass. 1^{ère} Civ., 11 mars 2009, RD Transp. 2009 comm. 189, obs. J. Bon Garcin.

3 Cass. 1^{ère} Civ., 11 mars 2009, précité.

حيث استبعدت المحكمة تطبيق القانون التونسي، وأخضعت مسؤولية وكالة السياحة للقانون الفرنسي، وعلى وجه الخصوص للمادة L211-16 من قانون السياحة التي تقرر المسؤولية الموضوعية.

4 Pour une étude plus détaillée V. P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, op. cit., p. 121 et ss. ; V. aussi, Rev. Resp. Civ. et Assur, Numéro spécial consacré à la responsabilité du fait d'autrui (nov. 2000).

تكريس المسؤولية على رأس وكالة السياحة، والحيلولة دون تنصلها من المسؤولية، استناداً إلى وجود سبب يحول دون قيام مسؤولية غيرها المكلف بالتنفيذ؛ لأن المسؤولية العقدية عن فعل غيرها تؤدي إلى ذات النتائج التي تؤدي إليها المسؤولية الشخصية¹.

على أنه يُلاحظ أن مسؤولية وكالة السياحة عن الضرر الذي لحق السائح، استناداً إلى العقد الذي يربط بينهما، لا تحول دون رجوع السائح على مقدم الخدمة بمقتضى قواعد المسؤولية الموضوعية المنصوص عليها في المادة L 211-16 من تقنين السياحة، والتي لا يرتبط تطبيقها بوجود عقد بين المضرور والمسؤول، فهي مسؤولية قانونية (responsabilité légale) أو مهنية (professionnelle) تطبق على المتعاقد وغير المتعاقد.

وهذا ما قرّره محكمة النقض الفرنسية في حكم أصدرته في 9 ديسمبر 2015²، وتعلق الوقائع بشخص اشترى من وكالة سياحية عقد خدمات سياحية جزافية (un contrat touristique forfaitaire) - يشمل من بين الأداءات التي تقدم للسائح - نزهة بحرية في مركب قام بتنفيذها منظم رحلات بحرية (un croisiériste)، وقد ألزمت محكمة الاستئناف كلاً من وكالة السياحة ومنظم الرحلة البحرية بتعويض الضرر الذي لحق السائح جراء سقوطه أثناء النزهة البحرية، استناداً إلى نص المادة L 211-16 من تقنين السياحة. وفي طعنه بالنقض على هذا الحكم استند منظم الرحلة - إلى جانب أوجه أخرى للطعن - إلى عدم خضوعه للمسؤولية الموضوعية المنصوص عليها في المادة L 211-16، نظراً لعدم وجود عقد يربط بينه وبين المضرور. لكن محكمة النقض رفضت الطعن، على أساس أن تطبيق المسؤولية الموضوعية لا يخضع لوجود علاقة عقدية بين منظم الرحلة والمضرور³.

المطلب الثاني: شروط قيام المسؤولية

نظراً لكون وكالة السياحة ترتبط بالعميل برابطة عقدية، فإن قيام مسؤوليتها يفترض من ناحية أن يكون العقد الذي يربطها بالعميل عقداً صحيحاً، ومن ناحية أخرى أن يكون الضرر قد لحق العميل بسبب الإخلال بالالتزام التعاقدي.

1 فالمضرور سيرفع دعواه على وكالة السياحة المستولة عن فعل مقدمي الخدمات، ولا يمكن للوكالة - كما سنرى - أن تتخلص من المسؤولية إلا بإثبات السبب الأجنبي الذي لا يُعدّ فعل الآخر الذي عهدت له بالتنفيذ صورة له.

2 Cass. 1^{ère} Civ., 9 déc. 2015, D. 2016, p. 633, note Ph. Delebecque et J. A. Lévy, RTD Civ., 2016, chr. Responsabilité civile, p. 375, obs. P. Jourdain.

3 La mise en œuvre de la responsabilité objective de l'organisateur du voyage ou du séjour - dit la cour - n'est pas subordonnée à l'existence d'un lien contractuel entre ce dernier et l'acheteur.

وهو ما نراه منطقياً؛ لأن نص المادة L 211-16. يقضي بتطبيق المسؤولية الموضوعية على "كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر عمليات تنظيم الرحلات والإقامة". فالمرجع ربط المسؤولية بالقيام بأعمال معينة، ولم يربطها بطبيعة العلاقة التي تربط بين القائم بهذه الأعمال وبين المضرور.

وقد سبق أن ذكرنا أن وكالة السياحة تلتزم، فيما يتعلق بضمان سلامة السائح، بتحقيق نتيجة. وهي لذلك مسؤولة بقوة القانون عن التنفيذ الجيد للالتزامات التي يربتها عقد السياحة L 211-16 من قانون السياحة الفرنسي.

وعلى ذلك فإنه يكفي لقيام مسؤولية وكالة السياحة أن يلحق بالعميل ضرر خلال فترة تنفيذ العقد؛ أي أثناء الرحلة أو خلال الإقامة. ولا يلزم أن يثبت العميل أن هذا الضرر هو نتيجة خطأ ارتكبه الوكيل السياحي، أو أحد الأشخاص الذين أحلهم محلّه في تنفيذ برنامج الرحلة، بل يكفي إثبات الضرر الذي لحقه، وعلاقة السببية بينه وبين الرحلة أو الإقامة¹؛ ولذلك قُضي بأن شركة السياحة تكون مسؤولة عن الضرر الذي لحق السائح جراء سقوطه على سلم الفندق الذي يقيم فيه بسبب تنظيفه بالماء دون أي إشارة تحذير للعملاء². كما قُضي بمسؤولية وكالة السياحة عن التسمم الغذائي الذي أصاب سائحة أثناء رحلة بحرية، طالما أن الوكالة لم تقدم الدليل على أن هذا التسمم قد حصل قبل بدء الرحلة، أو أثناء القيام بنزهة لا يشملها العقد³.

ويُلاحظ أن الإثبات الذي يُكلف به العميل ينصب على وقائع مادية، ولذلك فإنه يمكن أن يتم بكافة الطرق. كما يُلاحظ أن الإثبات لا يثير صعوبة عندما يقع الضرر أثناء الرحلة أو الإقامة، إذ يُفترض في هذه الحالة وجود علاقة سببية بينه وبين تنفيذ العقد⁴. لكن الإثبات يثير صعوبة في الحالة التي يظهر فيها الضرر لاحقاً على تنفيذ العقد، فقد يتعذر على المضرور في هذه الحالة أن يبرهن على وجود علاقة بين الضرر وبين تنفيذ العقد. وقد طرحت هذه المشكلة في قضية تتعلق بطفل أصيب بالتهاب ميكروبي من الغذاء ظهرت أعراضه بعد انتهاء تنفيذ العقد السياحي. ولم يتمكن الوالدان من الحصول على التعويض بسبب عجزهما عن إثبات العلاقة بين المرض والإقامة في الفندق، هذا الإثبات كان من الممكن إقامته عن طريق تحليل طبي يتم إجراؤه أثناء الإقامة، لكن الوالدين لم يفعلوا ذلك⁵.

أما عن الفعل الضار الذي يثير المسؤولية، فهو يتخذ صوراً متعددة، فقد يكون مرضاً⁶، أو سقوطاً⁷، أو الإصابة بضرر نتيجة استعمال جهاز في حالة رديئة⁸.

1 V. A. Dagorne-Labbe, précité, n° 66. En jurisprudence, V. Cass. 1^{ère} Civ., 9 déc. 2015, précité D. 2016, p. 633, note Delebecque et Lévy, V. aussi, O. Gout, note sous Cass. 1^{ère} Civ., 15 janv. 2015, D. 2016, Panorama commenté, p. 45 et ss., où il est écrit : « Et donc consacrée à travers ce dispositif (art. L 211-16) une responsabilité objective fondée sur le risque lié à l'activité et non sur la faute de celui qui exerce l'activité ».

2 C.A. Versailles, 8 mars 2018, J. T. 2018, n° 2019, p. 13, note Delpech.

3 Cass. 1^{ère} Civ., 15 déc. 2011, J.T. 2012, n° 138, p. 13, note Delpech : V. dans le même sens, Civ. 1^{ère}, 11 mars 2009, Gaz. Pal. 2010, Jur. p. 398.

4 V. Cass. 1^{ère} Civ., 15 déc. 2011, précité.

5 Cass. 1^{ère} Civ., 5 nov. 2004, *Tourisme et droit*, mai 2005, n° 68, p. 25.

6 V. Paris 12 juin 1997, D. 1998, 252, note A. Dagone-Labbe.

7 1^{ère} Civ., 2 nov. 2005, J.C.P. 2006, II, 10018, note M. Poumarède, D. 2006, 1016, note, J. Y. Maréchal; RTD Civ., 2000, 329, obs. P. Jourdain.

8 V. T.G.I., Paris, 3 avr. 2003, *Tourisme et droit*, déc. 2003, n° 53, p. 23.

يلاحظ أيضًا أن المسؤولية الموضوعية لوكالة السياحة تفترض أن الضرر قد وقع بمناسبة نشاط أشارت إليه أوراق الدعاية الصادرة من وكالة السياحة، وتم تنفيذه في المكان بواسطة الممثل المحلي للوكالة¹. أما إذا وقع الضرر بمناسبة أداء إضافي (une prestation supplémentaire) لم يرد النص عليه في العقد الأصلي فإنه يتعين البحث عما إذا كان هذا الأداء يمكن إلحاقه بالعقد أم لا. ففي الحالة الأولى تكون وكالة السياحة مسؤولة عن الضرر الذي يحدث أثناء تنفيذ الأداء؛ ولذلك قُضي بأن الوكالة السياحية لا يمكنها الادعاء بأن النزهة التي وقع أثناءها الضرر لا تتصل بالعقد على حين أنه تمت الإشارة إلى هذه النزهة في ورقة دعائية تحمل عنوان الوكالة وشعارها²، والشيء ذاته يجب قوله بالنسبة لأداء معين قام المنفذ المحلي بإحلاله محل أداء آخر منصوص عليه في العقد³. وعلى العكس من ذلك فإن النزهة التي تمّ طرحها والتسجيل فيها أثناء توقف السفينة خلال رحلة بحرية، والتي تمّ سداد مقابلها منفصلاً عند الأداءات الأصلية، تُعدّ موضوعاً لعقد منفصل، ولا تدخل في نطاق تطبيق المسؤولية الموضوعية المنصوص عليها في قانون 13 يونيو 1992⁴. ونفس الحل ينطبق بالنسبة للأداء الذي لم يرد به نص في العقد، والذي كانت له صفة اختيارية، وتمّ سداده مقابلته بواسطة المسافرين إلى شخص من غيرهم في وقت لاحق على إبرام العقد⁵.

وقد أكدت محكمة النقض التفرقة بين الأداءات التكميلية التي يمكن إلحاقها بالعقد، وتخضع للمسؤولية الموضوعية، وتلك التي لا يمكن إلحاقها به فتخرج من نطاق هذه المسؤولية، في حكمين أصدرتهما في سنة 2015.

يتعلق الحكم الأول⁶ بزوجين قاما بشراء عقد خدمات سياحية جزافية موضوعه جولة في دولة المغرب. وفي مكان التنفيذ اختار الزوجان أداءً إضافياً يتمثل في القيام بنزهة على متن سيارة دفع رباعي، حيث تعرضا لحادث مروري، وقد رفع الزوجان دعوى تعويض على وكالة السياحة التي ابتاعا منها العقد، مستندين إلى أن هذه النزهة يجب إلحاقها بالعقد؛ لأنه قد ورد ذكرها في مطوية الدعاية الخاصة بالوكالة، وكان لها دور في زيادة الإقبال على العقد. لكن محكمة النقض أيّدت حكم الاستئناف في رفض دعوى التعويض استناداً إلى أن الأداء (محل المنازعة) كان اختيارياً، ولا تشمله الفاتورة الصادرة من وكالة السياحة، وأن هذا الأداء تم تسجيله في المغرب، وسدّد عنه مقابل إضافي

1 V. Paris, 19 nov. 2004, Gaz. Pal. 2007, 3227, 1^{re} esp., obs. Gory, Cass. 1^{ère} Civ., 9 nov. 2015, J.T. 2015/176, p. 14, note, Delpech.

2 V. Paris, 2 juin 2004, Juris-Data, n° 247610.

3 V. Paris, 8 sept. 2014, J.T. 2014/168, p. 13, note, Delpech.

4 V. 1^{ère} Civ., 13 dec. 2005, Bull. Civ. I, n° 505, J.C.P. 2006, IV, 1078, Gaz. Pal. 26-27 avr. 2006, p. 16, note Y. Dagorne-Labbe.

5 Cass. 1^{ère} Civ., 11 juin 2009, précité; 1^{ère} Civ., 1 janv. J.T. 2015, n° 34, p. 14, note Y. Dagorne-Labbe.

6 Cass. 1^{ère} Civ., 15 janv. 2015, D. 2015, p. 204, RTD Civ. 2015, p. 625, Obs. P. Jourdain ; J.C.P. 2015, 485, note Lachize ; Gaz. Pal. 1-2 juillet 2015, p. 17, obs. S. Gerry-Vernière, R. D. 2016, p. 45, note Olivier-Gout.

بالعملة المحلية. فهذا الأداء إذاً مستقل عن العقد، ولا يثير مسؤولية وكالة السياحة وفقاً لنص المادة L 211-17 من تقنين السياحة¹.

أما الحكم الثاني² فيتعلق بزوجة قاما بشراء عقد رحلة إلى مصر، حيث تعرضا بدورهما لحادث سير أثناء نزهة بالسيارة في مدينة الإسكندرية. وقد دفعت وكالة السياحة دعوى التعويض التي أقامها الزوجان، بالاستناد إلى عدم شمول العقد للنزهة التي حصل الحادث خلالها؛ لأن هذه النزهة تم اقتراحها بشكل اختياري في مكان تنفيذ العقد، وسدّد مقابلها منفصلاً، ولشخص من غيرهما. لكن محكمة النقض أيدت قضاة الاستئناف فيما ذهبوا إليه من تقرير مسؤولية وكالة السياحة، استناداً إلى أنه "وفقاً لما جاء في مطوية الدعاية التي يحيل إليها العقد، فإن وكالة السياحة تعهدت بأن تقدم في اليوم الثاني للرحلة، حسب اختيار العميل: إما يوماً حراً في القاهرة، وإما نزهة في الإسكندرية. هذه الأداءات ساهمت في اجتذاب السائحين، كما أن طريقة سداد مقابلها كانت محدّدة عقدياً وتم تنفيذها بواسطة مندوبيها المحلي شأن كل أنشطة الإقامة"³.

فالواضح أن الفرق بين الحالتين يكمن في أن الأداء: في الحكم الأول كان اختياريًا ولم يُشر إليه العقد، وسدّد مقابلته في المكان نفسه لشخص أجنبي عن الوكالة؛ ولذلك لا يمكن إلحاقه بالعقد، أما في الحكم الثاني فإن العقد تضمن إشارة إلى الأداء الإضافي كما حدد كيفية سداد مقابلته، كما أن تنفيذه تم - شأن كل الأداءات - بواسطة مندوب الوكالة المحلي؛ ولذلك فقد تم إلحاقه بالعقد وتقرير مسؤولية وكالة السياحة عند الضرر الذي وقع أثناء تنفيذه⁴.

يبقى مع ذلك أن نقرر أن استخلاص العناصر التي يمكن من خلالها إلحاق الأداء الإضافي، أو التكميلي بالعقد هو مسألة واقع متروكة للسلطة التقديرية لقضاة الموضوع.

وأخيراً فإنه يتعين ملاحظة أن المستفيد من المسؤولية الموضوعية المؤسسة على نص المادة L 211-16 من تقنين السياحة، هو فقط مشتري الرحلة الدائن بالالتزام بضمان السلامة في مواجهة وكالة السياحة. فهذه المسؤولية لا يتمسك بها إلا السائح المتعاقد نفسه، أو المستحقون عنه، عندما

1 « La prestation litigieuse - dit la cour - n'avait qu'un caractère facultatif, qu'elle n'était pas comprise dans la facture émise par l'agence de voyages, et que, souscrite au Maroc, elle avait donné lieu à un paiement supplémentaire réglé en monnaie locale, de sorte que la cour d'appel en a exactement conclu que cette prestation autonome et n'entrait pas dans le champ de l'article L211-17 du code de tourisme alors applicable ».

2 Cass. 1^{ère} Civ., 9 avr. 2015, D. 2015, p. 860 ; RTD Civ., 2015, p. 625, obs. P. Jourdain ; J.C.P. 2015, 1271, note C. Lachière, Gaz. Pal. 20 mai 2015, p. 12, note P. Oudot ; RD. 2016, p. 45, note Olivier.

3 « Selon le texte de la brochure à laquelle renvoyait le contrat, les voyageurs s'étaient engagés à fournir lors de la dixième journée, au choix de l'acheteur une journée libre au Caire en demi-pension ou une excursion en Alexandrie. Ces prestations participaient de l'attrait des voyageurs que leurs modalités et leurs prix étaient contractuellement déterminés et qu'elles étaient exécutées par leur correspondant local comme toutes les activités du séjour ».

4 انظر: في تقدير وجود اختلاف جوهري في ظروف الواقعتين، يبرر تماماً اختلاف الحل وفقاً لما ذهب إليه محكمة النقض. C. Lachière: note précitée, J.C.P. 2015, 1271.

وانظر: في انتقاد توجه محكمة النقض، نظراً لعدم وضوح المعيار الذي استندت إليه في إلحاق، أو عدم إلحاق الأداء بالعقد، حيث كان الأداء في الحالتين اختياريًا وتم دفع مقابلته في نفس مكان الرحلة.

Olivier-Gout, note précitée, D. 2016, p. 45 et ss.

يرفعون الدعوى باسمه (l'action successorale). أما إذا رفع هؤلاء المستحقون الدعوى باسمهم الشخصي للمطالبة بتعويض ما أصابهم من ضرر مرتدّ (dommage par ricochet)، فلا يمكنهم التمسك بالمسؤولية الموضوعية استناداً إلى النص المذكور، ويكون الطريق الوحيد المتاح أمامهم هو دعوى المسؤولية التقصيرية المبنية على الخطأ واجب الإثبات.

هذا ما قرره محكمة النقض الفرنسية في حكم أصدرته في 28 سبتمبر 2016¹، وتعلق الوقائع بشخص اشترى من وكالة سياحة عقد خدمات سياحية شامل، وفي إطار البرنامج كانت هنالك رحلة لرؤية فوهة بركان على ارتفاع 5897 متر، لم يتحملها أحد السائح فتوفي نتيجة ارتشاح بالرئتين. فرفعت أرملة المتوفى وبناته دعوى للمطالبة بالتعويض، عما أصابهم من ضرر شخصي استناداً إلى نص المادة L 211-16 الذي يقرر المسؤولية الموضوعية لوكالة السياحة. لكن محكمة الاستئناف رفضت ما ذهب إليه المدّعون من تأسيس الدعوى على نص المادة L 211-16 من تقنين السياحة²، وأيدتها محكمة النقض استناداً إلى أن المادة المذكورة تقيم مسؤولية موضوعية لصالح مشتري الرحلة فقط، على وجه لا يمكن معه للمستحقين عن هذا الأخير مطالبة وكالة السياحة بالتعويض عما أصابهم من ضرر شخصي، إلا على أساس المسؤولية التقصيرية الناشئة عن الإخلال بالتزام عقدي، والتي تتطلب إقامة الدليل على خطأ وكالة السياحة³؛ لأنهم يُعتبرون من الغير بالنسبة للعقد الذي يربط الوكالة بالمشتري. وهو ما يعني أن محكمة النقض قد التزمت في هذا الحكم ما تنص عليه المادة L 211-16 من تقنين السياحة التي تقضي بأن وكالة السياحة مسؤولة "بقوة القانون في مواجهة المشتري عن حسن تنفيذ الالتزامات التي يرتبها العقد..."، وهي في ذات الوقت ترفض مدّ نطاق هذه المسؤولية إلى المستحقين عن المشتري في حالة وفاته، سواء بشكل مباشر أم باللجوء إلى فكرة الاشتراط الضمني لمصلحة الغير⁴، أم باعتبار

1 Cass. 1^{ère} Civ., 28 Sept. 2016, RD. 2017, p. 341, note C. Lachière, J. T 2016, n° 191, p. 10, note Delpech : A. J. Contrat 2017, p. 41, note Y. Dagorne-Labbe.

2 حيث رأت محكمة الاستئناف أن الأساس الصحيح للدعوى، هو الإخلال بالالتزام بالنصح (l'obligation de conseil)، وما نشأ عنه من تفويت في فرصة بقاء الزوج (بالنسبة للأرملة) والأب (بالنسبة للبنات) على قيد الحياة.

C.A. Aix-en-Provence, 12 fév. 2015, cité par C. Lachière dans sa note précitée.

3 « Attendu - dit la cour de cassation - que l'article L 211-11 du code de tourisme instaure une responsabilité légale de plein droit au seul profit de l'acheteur de voyage, de sorte que les ayant droit de celui-ci ne peuvent agir contre l'agence de voyages, pour leur préjudice personnel, que sur le fondement de la responsabilité délictuelle consécutive à un manquement contractuel, exigeant la preuve d'une faute du voyageur ».

4 وفكرة الاشتراط الضمني لمصلحة الغير (la stipulation tacite pour autrui) كانت مستعملة من جانب القضاء الفرنسي على وجه الخصوص في مجال عقد النقل بهدف السماح لأقارب المسافرين الذي توفي أثناء تنفيذ عقد النقل، بالاستفادة من الالتزام بضمان السلامة الذي محله تحقيق نتيجة في رجوعهم على الناقل للمطالبة بالتعويض، عما أصابهم من ضرر شخصي جراء وفاته. لكن هذا القضاء لم يعد مأخوذاً به الآن، بعد أن أصبحت النصوص الخاصة بالمنظمة لمسؤولية الناقل الجوي (المادة 46 من اتفاقية وارسو، والمادة 29 من اتفاقية مونتريال) والناقل البحري (المادة L 5421-7 من تقنين النقل الفرنسي) تنظم بطريقة واحدة تعويض الضرر المباشر والضرر المرتد، لكن الملاحظ أن محكمة النقض الفرنسية رفضت غير مرة تطبيق فكرة الاشتراط الضمني لمصلحة الغير في مجال مسؤولية وكالات السياحة تجاه أقارب السائح المتوفى.

V. Cass. 1^{ère} Civ., 28 oct. 2003, Bull. Civ. I, n° 219 ; D. 2004, p. 233, note Delebecque ; RTD Civ. 2004-2017, p. 96, obs. P. Jourdain ; Cass. 1^{ère} Civ., 10 avr. 2008, n° 7-13. 520, cité par C. Lachière, note précitée, D. 2017, p. 342, col. 2.

مجرد الإخلال بالالتزام العقدي بضمان السلامة بمثابة خطأ تقصيري يميز لغيره (المضروب) الاستناد إليه للمطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر شخصي¹.

المبحث الثالث: كيفية دفع المسؤولية

في عجالة نود الإشارة إلى أن المسؤولية الموضوعية لوكالة السياحة تغطي كل أوجه الضرر الذي يمكن أن يصيب السائح، يستوي في ذلك الضرر الجسماني (le préjudice physique)، والضرر المالي (le préjudice matériel) الذي يتمثل في نفقات تكبدتها السائح لعلاج إصابة ألمت به أثناء الرحلة²، وكذلك الضرر الأدبي الذي شعر به السائح بسبب إقامته في فندق غير المتفق عليه³، أو الناتج عن الحرمان من نزهة في منطقة بعيدة من المرجح أن السائح لن تتسنى الفرصة لزيارتها مرة أخرى⁴، أو الشعور بالإحباط والمرارة الناتج عن ضياع رحلة دعا إليها السائح أقاربه لحضور حفل خطوبته⁵.

فإذا رجعنا إلى أسباب دفع المسؤولية، فإنه يمكن القول إن وكالة السياحة يمكنها أن تتخلص من الالتزام بالتعويض كلية، أو تُحدّث منه بالاستناد إلى مجموعة من الأسباب التي يُعد بعضها أسباباً للإعفاء مقررّة بنص القانون، في حين يُستقى البعض الآخر من اجتهاد الفقه والقضاء. وهو ما نقوم ببيانه في مطلبين على التوالي:

المطلب الأول: أسباب الإعفاء من المسؤولية المقررة بنصوص خاصة

نصّت المادة 16-211 L من تقنين السياحة الفرنسي على ثلاثة أسباب لدفع المسؤولية هي: فعل المشتري، وفعل غير المشتري، والقوة القاهرة، وسنعالج هذه الأسباب الثلاثة تباعاً:

1 هذا التشبيه قرره حكم الجمعية العمومية لمحكمة النقض الفرنسية، الذي قضى بأن الآخر عن العقد يمكن أن يؤسس دعواه بالمسؤولية التقصيرية على الإخلال بالتزام عقدي، طالما أن هذا الإخلال كان سبباً للضرر الذي لحقه.

Cass. Ass. Plén. 04 oct. 2006, Bull. Civ. Ass., Plén., n° 9, BLCC 1^{er} déc. 2006, note et rapp. M. Assie, conc. A. Gariozzo, D. 2006, 2825, note G. Viney, 2007, 1827, obs. L. Rozès, 2897, obs. P. Jourdain ; M. Baccache, *Relativité de la faute contractuelle et responsabilité des parties à l'égard des tiers*, D. 2016, p. 1454.

ولكن يبدو أن الطابع الاستثنائي للنص الخاص بمسؤولية وكالات السياحة، وما يتضمنه من خروج على القواعد العامة هو ما يبرر ما ذهب إليه محكمة النقض من قصر نطاقه على المشتري وحده.

V. dans le même sens, C. Lachière, note précitée, p. 343, 1^{er} col.

2 وقد يتمثل الضرر المادي في عدم كفاية الخدمة، أو الطعام الذي يقدم للسائح في الفندق الذي تمّ إنزاله فيه.
V.C.A Metz, 5 janv. 2006, Gaz. Pal. 2007, 3241, 2^e esp., obs. C. Gory.

أو الضرر الناتج عن إلغاء الرحلة بعد أن تكبد السائح نفقات في الإعداد لها.
C.A. Orléans, 25 avr. 2005, Gaz. Pal., 4 avr. 2006, p. 37, obs. Gory.

يلاحظ مع ذلك أنه بالنسبة للضرر المتمثل في فقد، أو تلف حقائب السائح، أو تأخر وصولها، فإن التعويض عنه يتمّ وفقاً لقيم جرافية تحددها المعاهدات الدولية، وهي معاهدة وارسو لسنة 1969، والتي حلّت محلها معاهدة مونتريال التي دخلت حيز التنفيذ اعتباراً من 28 يونيو 2004.

V. Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, précité, n°68.

3 C.A. Paris, 28 sept. 2006, *Tourisme et droit*, janv. 2007, n° 84, p. 14.

4 Chambéry, 4 janv. 2011, J.T., 2011/131, p.12, note Delpech.

5 C.A. Paris 10 fév. 2006, Gaz. Pal. 2006, 1167, obs. C. Gory.

الفرع الأول: فعل المشتري (le fait de l'acheteur)

وفقاً لنص الفقرة 16 من المادة L211 فإن وكالة السياحة يمكنها أن - تتخلص كلياً أو جزئياً - من المسؤولية، وذلك بإقامة الدليل على أن عدم تنفيذ التزامها بضمان السلامة، أو تنفيذه تنفيذاً معيباً إنما يرجع إلى فعل المشتري، ويُقصد بذلك السائح الذي تعاقد مع الوكالة، فاشترى منها برنامج الرحلة والإقامة الذي يطلق عليه "le forfait touristique". لكن القضاء يشترط لتقرير الإعفاء أن يتضمن هذا الفعل العناصر المكونة للخطأ¹. وتطبيقاً لذلك فإنه بصدد حادث مروري حكم القضاء بإعفاء وكالة السياحة من المسؤولية؛ نظراً لأن الحادث يرجع إلى عدم حرص العميل الذي كان يقود السيارة²، ولكن في حكم آخر رفض القضاء إعفاء الوكالة من المسؤولية؛ نظراً لأن الضرر قد نشأ عن عدم خبرة العميل السائق؛ أي عن فعل لا يمثل خطأ³، هذا الخطأ يجب أن يكون واضحاً⁴، وأن يُقام الدليل عليه بواسطة وكالة السياحة والسفر، وفقاً لما تنص عليه المادة L211-16 من تقنين السياحة.

لكن هل يُشترط في خطأ المشتري، لكي يُعفي وكالة السياحة من المسؤولية، أن يتوافر فيه صفات القوة القاهرة من عدم إمكان التوقع وعدم استطاعة الدفع؟ في إطار عقد النقل أجاب القضاء عن هذا السؤال بالإيجاب⁵. ومع ذلك فنحن نرى عدم اشتراط أن يكون خطأ السائح الذي يُعفي وكالة السياحة من المسؤولية مستجمعاً لعناصر القوة القاهرة، فمثل هذا الشرط لا يمكن استنتاجه من نص المادة L211-16 من تقنين السياحة.

وتتعدد الأخطاء التي يمكن أن تصدر من العميل، وتؤدي إلى إعفاء الوكالة من المسؤولية، نذكر منها على سبيل المثال: خطأ المضرور الذي جرح أثناء ممارسة رياضة التزلج بسبب عدم سيطرته على جهاز التزلج (المزلج) الذي يستخدمه⁶، وخطأ المتزلج الذي لم يحترم تعليمات المرشد بتجنب التزلج على نقطة معينة، مما أدى إلى وفاته نتيجة انهيار الجليد في هذه النقطة أثناء مروره عليها⁷. وعلى العكس من ذلك لا يمكن أن ينسب خطأ إلى السائح الذي جرح أثناء الغطس والذي لم يتلق أي توجيه بعدم الغطس بسبب عدم انتظام عمق البحر⁸.

1 Cass. 1^{ère} Civ., 2 nov. 2005, Bull. Civ., I, n° 401, Gaz. Pal. 2-4 avr. 2006, p. 31, Cass. Civ., 17 nov. 2011, J.T. 2012/139, p. 15, note Delpech.

2 Paris 19 nov. 2004, *Tourisme et droit*, mars 2005, n° 66, p. 20.

3 V. Paris 19 mai 2008, D. 2008, p. 2774, note Y. Dagorne-Labbe ; J.C.P. 2008, IV, 2213.

4 V. Grenoble 31 mars 2008, J.C.P. 2008, IV, 2921.

5 Cass. Ch. Mixtes 28 nov. 2008, J.C.P. 2009, II, 10011, note P. Grosser, J.C.P. 2009, I, 123, n° 12, obs. Ph. Stoffel-Munck : D. 2008, A.J. 3079, obs. J. Gallmeister : V. dans le même sens, Civ. 2^{ème}, 19 nov. 2009, n° 9-10-849, Civ. 2^{ème}, 27 mars 2014, n° 13-13-790.

6 C.A. Grenoble, 28 août 2012, J.T., 2012/147, p. 12, obs. Delpech.

7 Cass. 1^{ère} Civ., 13 déc. 2005, Gaz. Pal. 8-9 mars 2006, p. 17.

8 C.A. Rennes, 12 fév. 2014, J.T., 2014/164, p. 13, confirmé par Civ. 1^{ère}, 9 avr. 2015, n° 42, D. act. 24 avr. 2015, obs. A. Cayrol.

ولكن يُلاحظ أن خطأ المشتري لا يؤدي إلى إعفاء الوكيل السياحي من المسؤولية، إلا إذا كان يمثل السبب الوحيد، أو أحد الأسباب التي أدت إلى وقوع الضرر. وإثبات هذه السببية يُعد شرطاً أساسياً لإعفاء وكالة السياحة من المسؤولية كلياً أو جزئياً. ولذلك قضى بعدم مسؤولية وكالة السياحة عن غرق طفل في المسبح نتيجة إهمال الوالدين في الرقابة، رغم وجود تحذير عند مدخل المسبح مكتوب باللغتين الفرنسية والإنجليزية، يؤكد عدم وجود مراقبي سباحة، وأن الأطفال يتعين أن يباشروا العوم تحت رقابة الوالدين¹، وعلى النقيض من ذلك قضى بمسؤولية وكالة السياحة عن الضرر كاملاً عندما عجزت عن تقديم الدليل على أن إهمال الأم كان له دور في الضرر الذي أصاب الطفل².

والغالب أن يشترك خطأ العميل مع خطأ وكالة السياحة في إحداث الضرر، وعندئذٍ يؤدي خطأ العميل إلى التخفيف من مسؤولية وكالة السياحة، وذلك بقدر الدور الذي لعبه في حصول الضرر³؛ ولذلك قُضي بأنه إذا كان وكيل السياحة لا يستطيع أن يتمسك بالتخصص المهني للمضروب، لإعفاء نفسه كلية من المسؤولية عن وفاة طبيب مصاب بالقلب من جراء صعود جبل مرتفع، لرؤية فتحة بركان على ارتفاع يصل إلى 5897 متر. لكنه يُعفى من المسؤولية جزئياً ما دام قد أورد في المطوية الدعائية التي وزّعها على المسافرين عنواناً خاصاً بعدم صعود الجبال، ونصح بضرورة عمل فحص طبي، فهو ليس مكلّفاً بتقديم مزيد من المعلومات إلى المسافر الذي يعاني من حالة ضعف خاص، طالما لم يكن باستطاعته أن يطلع على هذه الحالة، ولم يفصح له المسافر عنها⁴.

الفرع الثاني: فعل الغير (Le fait d'autrui)

وفقاً لنص الفقرة الثانية من المادة L 211-16 من تقنين السياحة الفرنسي، فإن فعل غير المشتري (الأجنبي عن تنفيذ الأداءات) المقررة بمقتضى العقد، متى كان من غير الممكن توقعه أو دفعه، يمكن أن يعفي وكالة السياحة من المسؤولية كلياً أو جزئياً.

ويقصد بغير المشتري الأجنبي عن تنفيذ الأداءات، كل شخص لا يكون من تابعي وكيل السياحة الذين يُسأل هذا الأخير عن فعلهم مسؤولية المتبوع عن فعل التابع، ولا يكون أحد المتنفذين المحليين (les prestataires locaux) الذين يعهد إليهم وكيل السياحة بتنفيذ العقد كلياً أو جزئياً. في عبارة

1 Cass. 1^{ère} Civ., 15 janv. 2015, Gaz. Pal. 2015, n° 42, p.18, obs. Tosi-Dupriet.

2 Cass. Civ. 1^{ère}, 19 mars 2009, *Tourisme et droit*, 2009, p. 36, obs. C. Lachière.

3 ويذهب البعض إلى أن إعفاء وكالة السياحة من المسؤولية استناداً إلى خطأ المشتري، هو أمر نادر الحدوث عملاً، من جهة لأن القضاء لا يعترف بسهولة بخطأ المضروب، ومن جهة أخرى لأنه عندما يقوم الدليل على خطأ المضروب، فإن القضاء يترددون كثيراً في الاعتراف بوجود علاقة سببية بين هذا الخطأ وبين الضرر الذي وقع.

V. C. Lachière, obs. précitées sous Cass. 1^{ère} Civ., 19 mars 2009.

4 وكانت محكمة الاستئناف قد نسبت لوكالة السياحة خطأ ترتب عليه تفويت فرصة الحياة على المتوفى بنسبة 25٪، لكن حكمها تعرّض في هذه الجزئية للإلغاء من قبل محكمة النقض؛ لأنها لم تبحث مدى كفاية المعلومات التي قدمتها وكالة السياحة لتحذير العميل.

Cass. 1^{ère} Civ., 28 sept. 2016, précité.

واحدة فإن غير المشتري يجب أن يكون أجنبياً تماماً عن الأداءات التي يتضمنها العقد¹، ولا مانع من أن يكون الشخص الذي يحمل وصف غير المشتري بهذا المعنى أحد أقارب المضرور².

وقد سبق أن ذكرنا أن فعل المضرور (السائح)، لا يعفي من المسؤولية إلا إذا كان خاطئاً، وعلى العكس من ذلك فإن فعل غير المشتري لا يخضع لهذا الشرط، فهو يرتب أثره المعفي من المسؤولية، ولو لم يتوافر فيه وصف الخطأ، فإذا توافر فعل غير المشتري على وصف الخطأ، ولكن لم يكن بالنسبة لوكيل السياحة مما لا يمكن توقعه أو دفعه³، فإنه يسمح للوكيل بعد أن يعوض السائح تعويضاً كاملاً، أن يرجع إلى غير المشتري؛ ليسترد منه جزءاً من التعويض معادلاً للقدر الذي ساهم به خطؤه في إحداث الضرر⁴.

لكن فعل غير المشتري يؤدي إلى إعفاء وكالة السياحة من المسؤولية كلية، إذا استجمع صفتي: عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع. ويقع على وكالة السياحة عبء إثبات توافر هاتين الصفتين، وذلك بكافة طرق الإثبات، وإن كان يُلاحظ تشدد القضاء الفرنسي في الاعتراف بهذين الوصفين لفعل الآخر، ومن ثم ترتيب الأثر المعفي من المسؤولية.

لذلك قُضيَ بأن اندفاع سيارة في إجراء حركة تخطي للسيارة التي كانت تقل السائحين، مما أدى إلى اصطدامها بها، لا يعد سبباً معفياً؛ لأنه لا يتوفر على صفتي: عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع⁵. كما أخذ بنفس الحل بخصوص الاندفاع المفاجئ لسيارة نقل متجاوزة السرعة المحددة، مما أجبر سائق سيارة السائحين على استخدام الفرامل بصورة عنيفة، فأصيب بعضهم⁶.

وأخيراً فإن القضاء لم يعترف بتوافر عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع في القضية المعروفة بـ "رهائن جولو" (otages de JOLO)، حيث أخذ بعض السائحين رهائن أثناء إقامتهم في ماليزيا بواسطة مجموعة من الإسلاميين، وقد رأت المحكمة أن هذا بلد غير مستقر وقعت به العديد من

1 انظر: في تعريف الغير الذي يعد فعله سبباً للإعفاء من المسؤولية عن فعل الغير:

P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, op. cit., p. 124 et 125.

وانظر: في عدم مسؤولية وكالة السياحة عن فعل الناقل الجوي، الذي يباشر حجوزات تفوق الطاقة الاستيعابية، والذي رفض ركوب أحد السائحين بسبب عدم وجود مكان:

Cass. 1^{ère} Civ., 12 juillet 2001, LPA, 30 mai 2002, n° 108, p. 26, note J-M Bastien-Rabner et V. Furt ; Cass. 1^{ère} Civ., 24 nov. 2009, J.T., 2010/122, p. 46, obs. C. Lachière.

2 ولذلك قضي بأنه إذا كانت من تقود الآلة التي وقع بها الحادث في أثناء نزهة سياحية بنت أخت السائح المضرور، فإن ذلك لا يمنع من أن يلحقها وصف الآخر عن العقد.

C.A. Paris, 14 déc. 2009, cité par Y. Dagorne-Labbe, op. cit., n° 72.

3 وهذا طبيعي؛ لأنه لو كان فعل الآخر لا يمكن توقعه أو دفعه، لاعتبر من قبيل القوة القاهرة التي تعفي الوكيل من المسؤولية كلية (انظر لاحقاً في القوة القاهرة كسبب للإعفاء من المسؤولية).

4 انظر: جابر محبوب علي، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مرجع سبق ذكره، ص 572 (1،2).

5 C.A. Paris, 30 nov. 2007, R.G., n° 03/13117.

6 C.A. Agen, 26 fév. 2003, inédit, cité par Y. Dragone-Labbe, op. cit., n° 72.

حوادث الخطف والإرهاب، مما لا يمكن معه اعتبار أخذ السائقين رهائن حادثاً لا يمكن توقعه¹. هذا لا يمنع من اعتراف المحاكم في بعض الأحيان، بفعل غير المشتري كسبب للإعفاء من المسؤولية، ففضي مثلاً بأن تغيير قائد إحدى السيارات لاتجاهه بشكل مفاجئ، مما أدى إلى وقوع حادث للسيارة التي تقل السائقين²، وعدم احترام قائد السيارة لأولوية المرور فقطع الطريق على يمين الباص الذي يقل السائقين³، والقيادة الخطأ لقائد سيارة النقل الذي فقد السيطرة عليها مما أدى إلى اصطدامها بعنف بسيارة السائقين، دون أن يكون باستطاعة قائد السيارة الأخيرة أن يقوم بأي مناورة لتفادي الحادث⁴، كلها تعد من قبيل السبب الأجنبي الذي لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه، ومن ثم يترتب عليه إعفاء وكالة السياحة كلية من عبء المسؤولية⁵.

الفرع الثالث: القوة القاهرة (La force majeure)

يجمع الفقه بين القوة القاهرة والحادث المفاجئ، ويعتبرهما مترادفين⁶. ويُقصد بهذا الاصطلاح الحادث الذي لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه، ويترتب عليه أن يصبح تنفيذ الالتزام التعاقدى مستحيلاً استحالة مطلقة.

ووفقاً للصياغة الأخيرة للمادة L 211-16 من تقنين السياحة الفرنسي المأخوذة من المرسوم رقم 1717 الصادر في 20 ديسمبر 2017، فإن المشرع صار يشترط للإعفاء من المسؤولية أن تقيم وكالة السياحة الدليل على وجود "ظروف استثنائية لا يمكن تجنبها"⁷. والظروف الاستثنائية هي ظروف غير مألوفة ونادرة الحدوث، وهي بهذا الوصف تكون غير متوقعة (imprévisibles)، أما الظروف التي لا يمكن تجنبها فهي لا تختلف عن تلك التي لا يمكن تخطيها (insurmontables)، أو لا يمكن

1 T.G.I. Paris, 7 juin 2006, L.P.A. 4 juin 2007, note Y. Dragone-Labbe, confirmé par C.A. Paris 23 juin 2009, J.C.P. 2009, II, 10083, note Lachize.

ولنفس العلة لم تعتبر محاولة الاعتداء على بعض السائقين بالأقصر من قبيل السبب الأجنبي المعفي من المسؤولية، بل نسب القضاء إلى وكالة السياحة خطأ في أنها أعلنت استعدادها لترحيل من يرغب في العودة إلى فرنسا من السائقين، ثم عادت وفرضت على الجميع استكمال برنامج الرحلة إلى نهايته.

V. Cass. 1^{ère} Civ., nov. 2004, Gaz. Pal., 26-27 janv. 2005, p. 27.

2 C.A. Rouen, 21 mars 2004, Juris-Data n° 237166.

3 C.A. Nancy, 6 fév. 2006, L.P.A. 4 janv. 2007, p. 9, note Y. Dragone-Labbe ; Gaz. Pal. 4 sept. 2007, note, A. Lizop.

4 Cass. 1^{ère} Civ., 15 mai 2015, n° 1417, inédit, consulté sur le lien qui suit le 26 décembre 2018:

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000030603167&fastReqId=647339892&fastPos=1>

5 وبعيداً عن الالتزام بضمان السلامة، قضى أيضاً بأن القرار الذي اتخذته عمدة نيويورك بإلغاء المارثون الخاص بهذه المدينة، يعد من قبيل السبب الأجنبي الذي يعفي وكالة السياحة من المسؤولية:

T.I. Paris, 14 juin 2014, RG, n° 11-13-000258.

6 السنيهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ج 2، نظرية الالتزام بوجه عام - مصادر الالتزام - المجلد الثاني العمل الضار والإثراء بلا سبب والقانون، طبعة دار الشروق، 2010، فقرة 586، ص 804، وفي القانون القطري، جابر محبوب علي، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول مصادر الالتزام في القانون القطري، سبق ذكره، ص 563، 564.

7 Des circonstances exceptionnelles et inévitables.

دفعها (irrésistibles)، ولذلك فنحن نرى أن الاصطلاح الجديد لا يغير من شرطي القوة القاهرة المعروفين وهما: عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع. وعدم إمكان التوقع يقاس بمعيار موضوعي فيعتقد فيه بما يتوقعه أشد الناس يقظة وحرصاً، ولا يكتفي بالشخص العادي¹.

ويندر أن يعترف القضاء الفرنسي بوجود القوة القاهرة كسبب لإعفاء وكالة السياحة من المسؤولية، خاصة عندما يصاب السائح بضرر جسدي². فالقضاء يظهر تشدداً في تفسيره لشروط القوة القاهرة عندما تتمسك بها وكالة السياحة كسبب للإعفاء من المسؤولية³؛ ولذلك لا يعتبر من قبيل القوة القاهرة اقتحام زرافة للطريق مما أدى إلى تعرض الحافلة التي تقل السائحين لحادث أثناء جولة لمشاهدة الحيوانات⁴، ولا يعد قوة القاهرة حدوث اعتداء على السائحين في تركيا في وقت كانت هذه الدولة تمر بظروف سياسية غير مستقرة⁵، كذلك لا يعتبر من قبيل القوة القاهرة انقلاب السيارة إثر عاصفة إذا كان الوكيل السياحي قد شرع في السفر بعد أن بدأت الرياح تهب منذرة بقدوم العاصفة، وكذلك لا يعد من قبيل القوة القاهرة سقوط أحد السائحين من فوق تلال خطيرة إثر انهيار صخرة به، إذا كانت طبيعة التلال والتنبيه الموضوع بشأنها يحذر من ذلك، ولا يجوز الاحتجاج بالقوة القاهرة للتخلص من المسؤولية عن وفاة وإصابة بعض السائحين بفعل بركان أو فيضان، إذا كان الوكيل قد اختار القرية السياحية بالقرب من مكان البركان المعروف بهيأته شبه الدائم أو في موقع يتعرض فيه لمخاطر الزلزال⁶. وأخيراً لا يعد من قبيل القوة القاهرة اختيار الوكيل السياحي مخيماً يفصل بينه وبين شاطئ البحر شريط سكك حديدية، إذا ترتب على ذلك وفاة طفلة أثناء عبورها الشريط متجهة إلى الشاطئ⁷؛ لأن الأمر يتعلق في كل هذه الأمثلة بحوادث يمكن توقعها، حتى وإن كان من غير الممكن دفعها.

لكن القضاء يعترف بالقوة القاهرة المعفية من المسؤولية في حال وقوع حادث طبيعي لا يمكن توقعه، ويستحيل معه على وكالة السياحة تنفيذ التزاماتها، كأن يتعلق الأمر بتغير مفاجئ في الظروف الجوية أدى إلى وقوع الحادث⁸، أو تسرب الحمم البركانية بشكل مفاجئ من بركان هادئ⁹، أو حدوث

1 انظر: السنهاوري، المرجع السابق فقرة 588، ص 805.

2 V. C. Lachière, *op. cit.*, n° 393, où il écrit, « force est de constater que la jurisprudence est très réticente à admettre l'exonération de l'agent de voyages, surtout lorsque le voyageur a été victime d'un dommage corporel ».

3 F. Boulanger, « Tourisme et loisirs dans les droits privés européens », 1996, *Economica*, n°60.

4 C.A. Paris, 28 nov. 1990, *Somm.*, p. 82, obs, Rémond Guilloud.

5 C.A. Paris, 21 déc. 2007, D. 2008, 1598, note Y. Dagorne-Labbe.

6 انظر: جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، سبق ذكره، ص 198.

7 Cass. 1^{ère} Civ., 29 janv. 1976, précité.

8 V. Cass. 1^{ère} Civ. 5 nov. 2009, n°08-20.385, Rapp. C.A. Orléans, J.T., 2011, n°137, p.11, note Y. Dagorne-Labbe.

9 وهو ما أحدث فزعاً بين السياح، خاصة بعد أن تم إغلاق المطار بسبب الأبخرة السوداء التي تصاعدت من البركان، مما اضطر السائحون إلى تأخير سفرهم وتكبد نفقات الإقامة والعودة على حسابهم الخاص إلى باريس.

Cass. 1^{ère} Civ., 8 mars 2012, J.T., 2012, n°141, p.11, note Delpech, *ibid.*, p.15, note Liop, D. 2012, 733, note Gellmeister, RTD Civ. 2012, p. 533, obs. P. Jourdain.

زلزال بقوة كبيرة في منطقة بعيدة عن حزام الزلازل¹، أو حدوث كوارث طبيعية، أو قلاقل سياسية مفاجئة².

لكن السؤال أثير في الفقه عما إذا كان باستطاعة الوكيل السياحي إدراج شرط في العقد يعدل بمقتضاه من أثر القوة القاهرة. ونحن نعتقد أن هذا الشرط يقع صحيحاً، إذا كان يحقق مصلحة العميل، وذلك بتشديد مسؤولية الوكيل السياحي الذي - باعتباره مديناً بالالتزام بضمان السلامة - يتحمل بمقتضى الاتفاق تبعة القوة القاهرة، أو الحادث المفاجئ مادة 258 مدني قطري. أما إذا كان الشرط يخفف المسؤولية، وذلك بأن يوسع مفهوم القوة القاهرة، بحيث تشمل حالات يكون فيها الحادث الضار مما يمكن توقعه أو دفعه، فقد اعتبرت لجنة الشروط التعسفية في فرنسا هذا الشرط تعسفياً³، ومن ثم يجب اعتباره غير مكتوب وإسقاطه من العقد، واعتباره كأن لم يكن. هذا الحل يمكن الأخذ به أيضاً في القانون القطري، استناداً إلى نص المادة الثانية من قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2008. فقد ذكرنا أن هذا النص يعترف للمستهلك - وهو كما قدمنا وصف ينطبق على السائح - بالحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق، أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بهذا الحق. ولا شك أن توسيع مفهوم القوة القاهرة يؤدي إلى إعفاء وكيل السياحة من حوادث كان باستطاعته أن يتوقعها، أو أن يتفادى أثرها، من شأنه أن يضر بحق السائح (المستهلك) في الصحة والسلامة، ويقع لذلك تحت طائلة الحظر الذي تقررته المادة الثانية من قانون حماية المستهلك.

ويلاحظ أنه إذا كان من أثر القوة القاهرة أن تعفي وكالة السياحة من المسؤولية الموضوعية المقررة بمقتضى المادة 16-211 L من تقنين السياحة، والناشئة عن سوء تنفيذ الالتزامات التي يلقيها العقد على عاتقها، فإن ذلك لا يعفيها من الالتزام بنص المادة 15-211 L والتي توجب عليها - في حالة تعذر تنفيذ جزء أساسي من العقد بعد بدء الرحلة - أن تقدم للعميل أدعاءات بديلة عن تلك التي استحال تنفيذها. ولذلك فإنه إذا استحال على الوكالة إعادة العميل بالطائرة من جزيرة رينيون التي كان يقضي فيها إجازته؛ بسبب إغلاق المجال الجوي بفعل الأبخرة السوداء المتصاعدة من أحد البراكين، فإنها يجب أن تتحمل النفقات الناشئة عن امتداد الإقامة إلى ما بعد التاريخ المحدد للعودة، وكذلك النفقات التي تكبدها العميل في العودة إلى باريس على نفقته الخاصة⁴.

1 T.G.I. Paris, 26 juin 2003, in E. Liop, *Risques politiques, accidents et catastrophes naturelles : responsabilité de l'agence de voyages*, Gaz. Pal. 2006, Doctr., 820, note n° 26.

2 Y. Dagorne- Labbe, *Agences de voyages*, op. cit., n° 74.

3 Recommandation CCA, n° 08-01.

4 Cass. 1^{ère} Civ., 8 mars 2012, précité, D. 2012, 1304, obs. J. Gallmeister, note C. Lachière, J.C.P. 2012, n° 608, note S. Ravenne ; R.C.A. 2012, comm., 142, obs. L. Bloch ; Gaz. Pal. 29 avr. - 3 mai 2012, obs. M. Mekki, R.T.D. Civ. 2012, p. 533, obs. P. Jourdain.

المطلب الثاني: أسباب الإعفاء المأخوذة من كتابات الفقه وأحكام القضاء

هناك ثلاثة أسباب للإعفاء من المسؤولية لم ينص عليها القانون، ولذلك فإن هنالك خلافًا فيما يتعلق بتطبيقها على وكالات السياحة في علاقتها بالسائحين، وهي على التوالي: شروط تحديد المسؤولية، أو الإعفاء منها، والدور الإيجابي للسائح، وكون الرحلة من رحلات المغامرة. وسنعرض لدراسة هذه الأسباب في ثلاثة فروع:

الفرع الأول: شروط الإعفاء من المسؤولية أو تحديدها (Les clauses élusives ou limitatives de responsabilité)

تقضي المادة 259 من القانون المدني القطري في فقرتها الأولى بما يلي: يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، أو على التأخير في تنفيذه، إلا ما ينشأ عن غشه أو خطئه الجسيم، كما يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه.

وفقاً لهذا النص، فإنه ليس ثمة ما يمنع من أن يتضمن عقد السياحة بنداً يعفي الوكيل السياحي من أي مسؤولية تنشأ عن عدم تنفيذ التزامه بضمان سلامة السائح، شريطة ألا يكون عدم التنفيذ ناشئاً عن خطأ عمدي (غش)، أو خطأ جسيم من الوكيل نفسه، ولكن شرط الإعفاء من المسؤولية، أو تخفيفها يكون صحيحاً منتجاً لأثره في حالة الغش، أو الخطأ الجسيم الواقع من تابعي الوكيل، أو من يحملون محلّه في تنفيذ التزاماته.

هذا التحليل لا يمكن الأخذ به لا في القانون القطري، ولا في القانون الفرنسي بالنسبة لمسؤولية وكالة السياحة تجاه العملاء:

(أ) ففي القانون القطري - يمكن الاعتراض على شرط الإعفاء، أو تقييد مسؤولية الوكيل السياحي لأكثر من سبب:

الأول، أن هذا الشرط يُناقض - كما سبق أن ذكرنا - نص المادة الثانية من قانون حماية المستهلك الذي يقرر حق المستهلك في الصحة والسلامة، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق، أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بهذا الحق. ولا شك أن إعفاء وكيل السياحة من المسؤولية الناشئة عن الإخلال بالتزامه بضمان سلامة السائح، سيؤدي إلى عدم اكترائه كلفة بتنفيذ هذا الالتزام، وهو ما يترتب عليه الإخلال بحق السائح (المستهلك) في الصحة والسلامة.

الثاني، أن هذا الشرط سيتم إدراجه في عقد يُعدّ من عقود الإذعان. فوكالة السياحة تقوم

عادة بعرض شروطها على السائح من خلال نموذج مطبوع، لا تقبل فيه مناقشة أو تعديلاً، بحيث يتضاءل دور العميل إلى مجرد قبول النموذج المعروض عليه جملة، أو التخلي عن العقد بالكلية¹. فإذا سلّمنا بأن عقد السياحة هو عقد إذعان، فإن شرط الإغفاء من المسؤولية، أو تقييدها يعدّ - بلا جدال - شرطاً تعسفياً²، بحيث يجوز للقاضي، بناء على طلب الطرف المذعن أن يعدل من هذا الشرط بما يرفع عنه إجحافه، أو يعفيه منه كليّة، ولو ثبت علمه به، وفقاً لما تقضي به العدالة، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك مادة 106 مدني قطري³.

الثالث، أن إعمال شروط الإغفاء من المسؤولية، أو تخفيفها بصدد الالتزام بضمان السلامة مؤداه عدم تعويض السائح، أو الحد من هذا التعويض بصدد أضرار جسمية، وهو ما يتعارض مع ما استقر عليه الفقه من بطلان مثل هذه الشروط عندما يتعلق الأمر بأضرار جسمية؛ لأن ما يتمتع به جسم الإنسان هو معصومية خاصة تُخرجه عن دائرة التعامل، يؤدي إلى بطلان هذه الشروط، واعتبارها كأن لم تكن، نظراً لمخالفتها النظام العام⁴.

(ب) وفي القانون الفرنسي، يجري الفقه على أنه، من حيث المبدأ، فإن الشروط التي تستبعد، أو تقيّد مسؤولية وكالة السياحة عن عدم احترام التزاماتها، لا يمكن الاحتجاج بها على السائح المضور، نظراً لتعلق نص المادة 211-16 L من تقنين السياحة الذي يقرّر المسؤولية المفترضة بالنظام العام⁵. لكن المسألة مع ذلك تحتاج إلى إيضاح بالنظر على نص المادة 5-2 فقرة 4 من التوجيه الأوروبي الصادر في 13 يونيو 1990، والذي يقضي بأنه: "فيما يتعلق بالأضرار الأخرى - غير الجسدية - التي تنشأ من عدم التنفيذ، أو التنفيذ المعيب للأداءات محل عقد السياحة، يمكن للدول الأعضاء أن تسمح بتقييد التعويض بمقتضى العقد. لكن لا يجوز أن يكون هذا التقييد مبالغاً فيه"، وهذا النص يوجب التفرقة بين الصور المختلفة لشروط تقييد المسؤولية. ففي ما يتعلق بشروط الإغفاء من المسؤولية، فإنها تقع باطلّة، ولا أثر لها،

1 انظر: في نفس المعنى، محمد صلاح الدين عبد الوهاب، "مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أفعالها"، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، جامعة عين شمس، العدد الثاني، السنة التاسعة عشر، 1967، ص 284، وعبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة، فقرة 99، ص 83، فقرة 223، ص 188، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 146، 192.

2 فشرط الإغفاء من المسؤولية أو تقييدها يمنح وكيل السياحة ميزة مبالغاً فيها، حيث يعفيه من التزام أساسي يقع على عاتقه، ويجرد العميل من حق أساسي من حقوقه، وتبعاً لذلك فهو يخلق عدم توازن واضح بين الطرفين، وهو لذلك يستجيب للمعيار الذي صار مأخوذاً به في تعريف الشروط التعسفية.

V. l'article 1171 du code civil français tel que modifié par l'ordonnance n° 131-2016 du 10 février 2016 ratifiée par la loi n° 287-2018 du 20 avril 2018, et V., B. Fages, *Droit des obligations*, 8^{ème} éd., L.G.D.J., 2018, n° 187 et ss.

3 ويُلاحظ أن النص يميز الطعن في الشرط التعسفي ولو عُلِمَ به الطرف المذعن قبل توقيع العقد. كما أنه يجعل الحماية المقررة للطرف المذعن متعلقة بالنظام العام، ومن ثم يبطل كل اتفاق على حرمان المذعن منها.

4 انظر: على سبيل المثال، عبد المنعم الصده، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، 1984، فقرة 315، ص 355، محمد علي عمران، الالتزام بضمان السلامة، ص 217، وجمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 194، وجابر محبوب علي، مصادر الالتزام في القانون القطري، ص 400 و 401.

5 V. Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, op. cit., n° 75 ; C.A. Versailles, 10 nov. 2000, Gaz. Pal., 2001, Somm., p. 487.

مهما كان نوع الضرر الذي ترتب على عدم تنفيذ الالتزام¹، أما فيما يتعلق بشروط تقييد المسؤولية، فإنها تكون صحيحة بشرطين: الأول ألا يكون الضرر الذي نشأ عن عدم تنفيذ الالتزام ضررًا جسدًا، وهو ما يعني أن صحة الشرط إنما تقتصر على الأضرار المادية، والثاني أن يكون الالتزام الذي وقع الإخلال به التزامًا فرعيًا (une obligation accessoire)². ومع ذلك فإن السؤال يُثار عما إذا كان من الممكن الاعتراف بصحة هذه الشروط -حتى بفرض توافر الشرطين السابقين - بالنظر على نص المادة R 132-1 من تقنين الاستهلاك، كما ورد في المرسوم رقم 306 الصادر في 18 مارس 2009، فهذا النص أدرج ضمن القائمة السوداء للشروط التعسفية - وهي التي تعتبر تعسفية بمقتضى قرينة لا تقبل إثبات العكس - الشروط التعسفية التي تهدف إلى "إلغاء، أو تخفيض الحق في تعويض الضرر الذي تحمله غير المهني، أو المستهلك في حالة إخلال المهني بأي التزام من التزاماته". فمؤدّي هذا النص أن كل ضرر - بصرف النظر عن طبيعته - يلحق السائح بسبب عدم تنفيذ وكيل السياحة لأي التزام يقع عليه بمقتضى العقد - سواء كان التزامًا رئيسًا أو فرعيًا - يجب تعويضه بالكامل، وأي شرط يحدّ من هذا التعويض يعتبر تعسفيًا، ولا يُعمل به.

نودّ أن نشير أخيرًا أن وكالة السياحة يجب أن تعوض السائح المضرور تعويضًا كاملاً عما لحقه من ضرر، دون أن يكون باستطاعتها الحد من هذا التعويض، عن طريق التمسك على السائح بما كان سيحصل عليه من تعويض، لو أنه رجع مباشرة إلى مقدم الخدمة الذي وقع الضرر بفعله³. كما لا يمكن لوكالة السياحة، أن تحتج في مواجهة السائح بشروط تحديد المسؤولية المتفق عليها في العقد الذي يربطها بمقدم الخدمة الذي يحل محلها في تنفيذ عقد السياحة كليًا أو جزئيًا⁴.

الفرع الثاني: الدور الإيجابي للمضرور (السائح) (Le rôle actif de la victime)

في حكم أصدرته في 16 فبراير 2001 قضت محكمة استئناف باريس، بأنه وإن كانت نصوص تقنين السياحة لم تصرح بذلك، فإنه يتضح من الفلسفة العامة لهذا القانون أن المشرع لم يرد أن يمتدّ تطبيق النصوص المتعلقة بالمسؤولية المفترضة إلى الأنشطة التي يكون للمشاركين فيها دور إيجابي، والتي

1 فهذه شروط تُعدّ غير مكتوبة (شروط باطلة)، (clauses considérées (réputées) non écrites). T.G.I. Paris 4 fév. 2003, D. 2003, A.J. 762, obs. C. Manara, J.C.P. 2003, II, 10079, note Ph. Stöffel-Munck, Defrénois 2004, 56, obs. A. Raynouard ; T.G.I. Bobigny, 21 mars 2006, RLDA, sept. 2006, p. 73.

وانظر: توصية لجنة الشروط التعسفية التي اعتبرت تعسفيًا كل شرط يتضمن إعفاء من المسؤولية المفترضة للمهني في غير حالة القوة القاهرة، وفعل المستهلك أو فعل الغير الذي لا يمكن توقّعه أو دفعه (CCA, n° 08-01).

2 V. A. Bateur, J. Cl. Transport. V. Agence de voyages, Fasc. 98, n° 132.

3 C.A. Paris, 17 oct. 2005, *Tourisme et Droit* (actuellement *Juris tourisme*), déc. 2005, n° 73, p. 30.

4 فالسائح يُعدّ غيرًا بالنسبة لهذا العقد، ولا يجوز أن يتحمل بالتزام من عقد لم يكن طرفًا فيه. فالأخر لا يمكنه طلب تنفيذ العقد، ولا يمكنه أن يجبر على تنفيذه، (انظر المادة 1199 من القانون المدني الفرنسي وفقًا لنصها المعدّل بموجب المرسوم رقم 131 الصادر في 10 فبراير 2016، وراجع المادة 177 من القانون المدني القطري).

لا يكون لمقدمي الخدمات بالتبعية السيطرة عليها¹. وقد انتقد بعض الشراح هذا التحليل، على أساس أن المشرع قد وضع نظاماً للمسؤولية المفترضة، ينطبق على عقود السياحة عامة دون أي تفرقة².

لكن اللافت للنظر هو أن المحاكم رغم تأكيدها بأنه في مجال النشاط الرياضي، فإن الالتزام بضمان السلامة الذي يقع على كاهل وكالة السياحة يكون التزاماً ببذل عناية، إلا أنها تضيف أن هذه الوكالة لا يمكنها دفع المسؤولية إلا بإثبات السبب الأجنبي، وهذا هو ما يميز الالتزام بتحقيق نتيجة.

ولذلك فنحن نرى أنه لمعرفة ما إذا كان الدور الإيجابي للمضروب يمثل سبب إعفاء من المسؤولية، فإنه يجب التفرقة بين ما إذا كان النشاط الرياضي مصدر الضرر يُباشَر تحت إشراف موجّه (مشرف) *moniteur* أم لا³: ففي الفرض الأول لا يمكن أن يكون الدور الإيجابي للمضروب سبباً للإعفاء من المسؤولية؛ لأن المضروب في هذا الفرض لم يفعل سوى اتباع تعليمات المرشد الذي كان عليه أن يتخذ كافة الاحتياطات التي تحول دون وقوع الضرر. إضافة إلى ذلك فإنه من السائع القول بأن وكالة السياحة - رغم الدور الذي يلعبه المضروب - تبأشر السيطرة على نشاطه من خلال الموجه أو المرشد. هذه الاعتبارات تسمح - فيما نرى - بفهم الأحكام التي ذهبت إلى تطبيق المسؤولية المفترضة لوكالات السياحة في خصوص الأضرار التي نشأت عند مباشرة نشاط التزلج على الجليد تحت إشراف مرشد، حتى لو لم يكن هنالك خطأ منسوب لهذا الأخير⁴، أما في الفرض الثاني، حيث يباشَر السائح النشاط الرياضي بمبادرة شخصية، ودون توجيه، أو إرشاد من أحد، فإن الدور الإيجابي الذي يلعبه يمكن أن يمثل بالنسبة لوكالة السياحة سبباً للإعفاء من المسؤولية.

وقد أثرت فكرة الدور الإيجابي للمضروب خارج دائرة النشاط الرياضي؛ وذلك بهدف تخفيف حدة المسؤولية المفترضة لوكالة السياحة، استناداً إلى أن هذا الدور يجعل التزامها بضمان السلامة محله بذل عناية، وليس تحقيق نتيجة. وبهذا الخصوص فقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية في حكم أصدرته في 2 نوفمبر 2005، بخصوص سائحة كانت تقيم في فندق تنفيذاً لعقد يربطها بإحدى وكالات السياحة، وتعرضت للسقوط على سلم الفندق الذي كان يتم تنظيفه بالماء دون أي تحذير للنزلاء، إلى رفض ما تمسكت به وكالة السياحة من أن الدور الإيجابي للسائحة في التنقل داخل الفندق، يؤدي إلى عدم قيام مسؤولية الوكالة إلا بإثبات خطأ في جانبها أدى إلى حصول الضرر⁵. وعلى العكس من ذلك،

1 C.A. Paris 16 fév. 2001, D. 2001, p. 2343, note Y. Dagorne-Labbe ; dans le même sens T.G.I. Paris, 5 avr. 2005, Gaz. Pal. 2006, p. 1159, obs. C. Gory, Contra. Cass. Crim. 1^{er} juillet 1997, D. 1998, obs. P. Jourdain.

حيث اعتبرت الدائرة الجنائية أن النادي الذي نظم نشاط الغوص في البحر مسؤول بقوة القانون عن أي حادث يقع لأحد الغواصين، من قبيل مهاجمة سمك "الموران" لهذا الغواص.

2 V. C. Lachière, note sous Paris, 23 janv. 2009, J.C.P. 2009, II, 10083.

3 V. dans le même sens, Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, op. cit., n° 76.

4 V. Aix-en-Provence 5 fév. 2003, J.C.P. 2004, IV, 1057 ; Cass. 1^{ère} Civ., 13 déc. 2005, Bull. Civ., I, n° 504 ; R.T.D. Civ., 2006, p. 329, obs. P. Jourdain ; Cass. 1^{ère} Civ., 17 nov. 2011, J.T., 2012/139, p. 15, note Delpech.

5 Cass. 1^{ère} Civ., 2 nov. 2005, précité.

فقد ذهبت محكمة استئناف باريس في حكم أصدرته في 15 مارس 2007، بخصوص سقوط سيدة أثناء توجهها للحمام خلال عرض نظمتها إحدى وكالات السياحة، إلى قبول ما تمسكت به وكالة السياحة من أن الدور الإيجابي للمضروور يجعل التزام الوكالة بضمان السلامة التزاما ببذل عناية، وليس بتحقيق نتيجة¹.

ونحن من جانبنا نميل إلى ترجيح ما ذهبت إليه محكمة النقض، ونعتقد أنه عندما يتمثل الدور الإيجابي للسائح في القيام بعمل من أعمال الحياة الجارية: كالتنقل داخل الفندق، أو الذهاب إلى دورة المياه...، فإن التزام وكالة السياحة بضمان السلامة يظل التزامًا بتحقيق نتيجة²، ولا تتغير طبيعة الالتزام، ليكون محلّه بذل عناية، إلا إذا تغيرت طبيعة العمل الذي يقوم به السائح، فيتّسم بالعنف، كما لو مارس رياضة قوية دون أن يخضع إلى إشراف، أو توجيه من مرشد معيّن. مع الوضع في الاعتبار أنه إذا كانت ممارسة هذه الرياضة تحتاج إلى استعمال أجهزة أو أدوات قدمتها الوكالة، أو من يقوم بتنفيذ البرنامج بالنيابة عنها، فإنها تكون مسؤولة عن تعطل هذه الأجهزة أو الأدوات، فتسأل عن الضرر الذي لحق السائح نتيجة لذلك³، كما تُسأل الوكالة، كذلك عن عدم التزامها الحذر في متابعة النشاط الترفيهي، الذي يقوم به السائح بواسطة شخص متمرّس⁴.

الفرع الثالث: الطابع الخطر للرحلة (Le caractère aventureux du voyage)

هناك بعض الرحلات التي تتسم بخطورة خاصة ترجع - في الأغلب الأعم - إلى الوضع السياسي غير المستقر في الدولة التي يتجه السائح لزيارتها. في مثل هذا الفرض يقع على عاتق وكالة السياحة التزام خاص بالتبصير، حيث يجب عليها أن تقدم للعميل معلومات كاملة وصادقة عن الوضع في الدولة المعنية، وتحذره من مخاطر الإقامة فيها، أو ربما التوجه إليها⁵، كما يجب عليها أيضا أن توجهه إلى الاحتياطات التي ينبغي أن يلتزمها خلال إقامته⁶.

1 C.A. Paris, 15 mars 2007, L.P.A., 11 oct. 2007, p. 12, note Y. Dagorne-Labbe.

حيث نقرأ في هذا الحكم ما يلي:

« La responsabilité de plein droit des agences de voyages ne peut être étendue aux activités dans lesquelles les clients ont un rôle actif et dont l'agence n'a pas la maîtrise, qu'en l'espèce, le fait de se rendre aux toilettes pendant un spectacle organisé par un club entre dans cette catégorie, qu'en conséquence ... il y a lieu à l'application de l'article 1147 du code civil et la SA club Méditerranée n'est tenu que d'une obligation de moyens ».

2 Cass. 1^{ère} Civ., 2 nov. 2003, précité.

3 V. T.G.I. Paris, 6 janv. 2004, n° 03/07215.

4 ولذلك فإن وكالة السياحة التي سمحت لشخصين بامتطاء بغل، دون أن يكون بصحبتهما حادي - كما هي العادة - في هذه الحالة والتي لم تقدم الدليل على أن الحادث قد وقع نتيجة السلوك غير المنضبط لهذين الشخصين، تكون مسؤولة - بسبب عدم التزامها الحذر - عن الضرر الذي لحق بهما.

C.A. Paris, 9 mars 2005, Gaz, Pal. 26-27 oct. 2005, p. 8.

5 V. T.G.I. Paris, 7 juin 2006, confirmé par Paris 21 juin 2009, précité.

6 V. Paris, 21 déc. 2007, D. 2008, 1598, note Y. Dagorne-Labbe.

فإذا أوفت وكالة السياحة بالتزامها بتقديم المعلومات على الوجه المطلوب، ومع ذلك تعرّض السائح لحادث ألحق به ضرراً، فإن السؤال يُثار عن مدى مسؤوليتها في مواجهة المضرور. الواقع أنه من الممكن القول بأن السائح الذي يتوجه إلى منطقة خطيرة، وهو على علم تام بالوضع السائد فيها، ليس من حقه أن يطلب من وكالة السياحة ضمان سلامته، بنفس الدرجة التي تتعهد بها في حالة السائح الذي يتوجه إلى بلد يسوده الأمن والاستقرار. بعبارة أخرى فإن التزام الوكالة بضمان السلامة يخرج عن الأصل العام في التزامها، ويتحول إلى مجرد التزام ببذل عناية، بحيث يمكن أن تدفع مسؤوليتها عن طريق إثبات أنها لم ترتكب خطأ أو تقصيراً.

ولم نعر في القضاء الفرنسي إلا على حكم واحد، أصدرته محكمة استئناف باريس في 8 يونيو 2000¹، وتتعلق وقائعه بمجموعة من السائحين، كانوا يقومون بجولة في مناطق القبائل المستقلة في باكستان، وتمّ إيقافهم بواسطة مجموعة من الرجال المسلحين، ورغم تحقق المحكمة من قيام وكالة السياحة بتنفيذ التزامها بالتبصير على الوجه المطلوب، إلا أنها ألزمتها بالتعويض عن الألم النفسي الذي أصاب السائحين، مُقرّة أنه: "لا يمكن التمسك بجديّة بأن إيقاف السائحين بواسطة رجال مسلحين، يعدّ أمراً يمكن الاعتراف به في إطار جولة مغامرة، وأنه يؤخذ من الإفادات التي تمّ تقديمها أن الإحساس بعدم الأمان قد أوقع المشاركين في الرحلة في القلق، كما أن النهاية السعيدة لهذا الحادث لا تمنع من القول: بأنه خلال وقت معيّن كان هناك خطر حقيقي يحيط بمجموعة السائحين"².

والذي يؤخذ من هذا الحكم أن المحكمة لم تعتبر أن طابع المغامرة الذي تتسم به الرحلة يمكن أن يمثل سبباً لتغير طبيعة التزام وكالة السياحة بضمان السلامة، وتحوّله إلى التزام ببذل عناية، أو يمكن أن يعدّ سبباً للإعفاء من المسؤولية، عما يلحق السائحين من ضرر، وهو ما نؤيّد تماماً. فما دام أن وكالة السياحة قد قبلت القيام بنشاطها في منطقة معينة، فمعنى ذلك أنها ترى أن الظروف مواتية للقيام بهذا النشاط، ومن ثمّ فهي تتحمل المسؤولية عما يصيب السائح من أضرار دون أي تغيير في طبيعة التزامها، أو في شروط قيام مسؤوليتها وكيفية دفعها.

رجوع الوكيل السياحي:

سبق أن أشرنا أن الوكيل السياحي يُسأل عن سوء تنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقد السياحة، سواء حصل ذلك بفعله أم بفعل أشخاص آخرين، يملكون محله في تنفيذ الالتزامات العقدية، دون أن

1 C.A. Paris, 8 juin 2000, R.D. 2000, p. 840, note Y. Dagorne-Labbe.

2 حيث جاء في الحكم ما يلي:

« Considérant qu'il ne saurait être sérieusement soutenu que l'arrestation par des hommes en armes soit admissible dans le cadre d'un circuit "aventureux" ; qu'il résulte au contraire des attestations produites que l'insécurité de la situation a jeté les participants dans l'inquiétude ; que l'issue heureuse de l'incident ne saurait faire oublier que, pendant un certain temps, un réel danger existait ».

يُحَلَّ ذلك بحقه في الرجوع عليهم. فوكالة السياحة لها إذاً حق الرجوع على مقدّمي الخدمات الذين يحلون محلها في تنفيذ العقد.

ويذهب القضاء الفرنسي إلى تأسيس هذا الرجوع على قواعد المسؤولية التقصيرية، استناداً إلى أن الوكيل السياحي يُعتبر وكيلاً عن العميل، ومن ثمّ فهو من الآخرين بالنسبة للعقد الذي يربط هذا الأخير مع مُؤدّي الخدمة، وبمقتضى ذلك لا تكون له صفة في الرجوع على هذا الأخير (مؤدّي الخدمة)، استناداً إلى قواعد المسؤولية العقدية¹. وإنما يكون الرجوع على أساس قواعد المسؤولية التقصيرية، وهو ما يقتضي إقامة الدليل على خطأ المنفذ²، حتى لو كان هذا الأخير ملتزماً بالتزام بتحقيق نتيجة³. ولذلك فإن الناقل البحري الذي اتخذ قرار القيام بالرحلة رغم ظروف الطقس السيئة، يجب أن يعرض وكالة السياحة التي لا يُنسب إليها أي خطأ⁴، كما يلتزم الناقل الذي يقبل حجوزات تزيد عن العدد المتاح، واضطّرّ بسبب ذلك إلى منع صعود عدد من السياح إلى الطائرة أن يعرض وكالة السياحة التي تعاقدت مع هؤلاء السائحين⁵، ولا تستطيع وكالة السياحة في رجوعها إلى الناقل أن تتمسك بنظام المسؤولية المفترضة للناقل الجوي المقررة بمقتضى الاتفاقيات الدولية (اتفاقية وارسو أو مونتريال) التي لا يستفيد منها سوى المسافرين⁶.

جملة القول إذاً: إن محكمة النقض الفرنسية تعتبر العلاقة بين وكيل السياحة وبين العميل عقد وكالة "contrat de mandat"، يقوم بمقتضاه الوكيل بإبرام عقد باسم العميل مع مزودي الخدمات السياحية، فإذا تم إبرام العقد تنشأ علاقة عقدية مباشرة بين العميل والمزودين، يكون وكيل السياحة أجنبياً عنها، فإذا قامت مسؤولية الوكيل في مواجهة العميل بسبب خطأ ارتكبه أحد المزودين، فلا يكون للوكيل أن يرجع إلى المزود إلا على أساس قواعد المسؤولية التقصيرية.

وقد تعرض هذا التحليل لانتقاد حاد من الفقه الفرنسي؛ وذلك لعدة أسباب تتمثل فيما يلي: الأول أن الحل الذي تبنته محكمة النقض يمكن الأخذ به فقط عندما يكلف العميل وكالة السياحة بمهمة محدّدة، مثل: حجز تذاكر الطيران، أو حجز الإقامة لمدة معيّنة في فندق محدّد...⁷، أما عندما يشتري العميل برنامج الرحلة المعد سلفاً بمعرفة الوكالة، فلا يمكن اعتبار هذه الأخيرة وكيلاً عنه،

1 Cass. 1^{ère} Civ., 22 juin 2004, CCC 2004, n° 149, obs. L. Leveneur ; R.D.C. 2005/2, p. 379, obs. Ph. Delebecque ; J.C.P. 2004, II, 10197, note Y. Dagorne-Labbe.

2 Cass. 1^{ère} Civ., 15 mars 2005, Bull. Civ., I, n° 138, Gaz. Pal. 2006, p. 1137, obs. C. Gory, R.D.C. 2005/4, p. 1068, obs. Fenouillet ; R.T.D. Civ. 2006, p. 132, obs. P. Jourdain.

3 V. D. Fenouillet, obs. précitées sous Cass. 1^{ère} Civ., 15 mars 2005.

4 C.A. Paris, 10 oct. 1995, D 1995, I.R., p. 278.

5 C.A. Versailles, 10 nov. 2000, D 2000, p. 307 ; Gaz. Pal. 2001, somm., 487.

6 C.A. Paris 31 mars 2008, R.D. transp, 2008, n° 246, obs. J. Bon-Garcin.

7 V. Y. Dagorne-Labbe, note, J.C.P. éd. G. 2004, II, 10197.

الثاني أن وكالة السياحة عندما تعدّ البرامج السياحية، وتقوم بتسويقها لا تعرف من سيشتريها، فلا تقوم بينها وبين المشتري علاقة سابقة يمكن الاستناد إليها لاعتبارها وكيلاً عن هذا الأخير¹، الثالث أن برنامج السياحة يحتوي على التزامات متعددة: كالنقل، والإقامة، والأنشطة الترفيهية، والتجول لارتداد الأماكن الأثرية، فضلاً عن ضمان أمن العميل وسلامته. وكل هذه الالتزامات لا يمكن أن يتسع لها عقد الوكالة الذي يقتصر موضوعه على قيام الوكيل بعمل قانونية معين على لحساب الموكل، انظر المادة 716 مدني قطري، م 1984 من القانون المدني الفرنسي.

وأخيراً فإن القانون الصادر في 13 يوليو 1992 نظم في المادة 26 منه - والتي صارت الآن L211-16 من تقنين السياحة - مسؤولية وكالة السياحة في مواجهة العميل بصورة تختلف تماماً عن مسؤولية الوكيل في مواجهة الموكل، فالوكيل في الوكالة بأجر يجب أن يبذل في تنفيذ الوكالة عناية الشخص المعتاد، ويسأل عما يرتكبه من خطأ في إنجاز العمل المسند إليه، المادة 2-762 مدني قطري. أما وكالة السياحة فهي مسؤولة عن سوء تنفيذ الالتزامات التي يلقيها العقد على عاتقها مسؤولية موضوعية لا تحتاج إلى إثبات الخطأ، ولا يمكنها دفع مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي².

ولذلك فنحن نرى مع البعض³، أن التكييف الصحيح للعقد بين وكالة السياحة وبين العميل هو اعتباره عقد مقاوله "contrat d'entreprise"، يتعهد بمقتضاه المقاول (وكيل السياحة) بأن ينفذ لصالح العميل (السائح) برنامج الرحلة السياحية الذي قام الوكيل بتصميمه، واشتراه العميل ودفع قيمته. فإذا لجأ وكيل السياحة إلى مزودي خدمات سياحية لتنفيذ هذا البرنامج كلياً أو جزئياً، فهؤلاء المزودين يعتبرون مقاولين من الباطن أحلّهم وكيل السياحة محله في تنفيذ التزاماته، فيكون مسؤولاً عنهم مسؤولية عقدية عن فعل غيره، ويكون رجوعه عليهم على أساس قواعد المسؤولية العقدية، وفقاً لشروط العقد الذي يربط بينه وبينهم. لكن هنا الرجوع لا يمكن - فيما نرى - أن يتأسس لا على قواعد المسؤولية التقصيرية، ولا على قواعد المسؤولية الموضوعية المقررة بمقتضى المادة L211-16 من تقنين السياحة الفرنسي، والتي وضعها المشرع لحماية العميل السائح، وليس لصالح وكالة السياحة والسفر.

1 V. M. Py, Rép. Com. V° Agence de voyages, n° 152, Couvrat, note sous Cass. 1^{ère} Civ., 27 oct. 1970, D. 1971, p. 449.

وقد نحت بعض محاكم الموضوع هذا المنحى، حيث قررت محكمة الاستئناف باريس أن العقد الذي يربط العميل بوكالة السياحة، ويكون موضوعه القيام برحلة منظمة، وفق برنامج معين لا يمكن اعتباره عقد وكالة.

C.A. Paris, 9 fév. 1988, D. 1988, Inf. rap., p. 73.

2 V. Y. Dagorne-Labbe, note précitée, J.C.P. éd. G. 2004, II, 10197.

3 Ph. Delebecque, Agence de voyages, R.D.C. 2005, n° 2, p. 373 et ss.

وانظر في اعتبار العقد عقدًا من نوع خاص "un contrat sui-generis":

Y. Dagorne-Labbe, note précitée.

خاتمة

يتبين من هذه الدراسة أن التشريع والقضاء في فرنسا كرّسا جهداً كبيراً لحماية السائح في علاقته بوكالة السياحة والسفر، حيث أُلقياً على عاتق هذه الأخيرة التزاماً بضمان السلامة لصالح السائح تتحدّد معالمه على الوجه الآتي:

- 1- أن الالتزام محلّه تحقيق نتيجة محدّدة، مضمونها عدم إصابة السائح بأي ضرر، على الأخص جسماني خلال تنفيذ برنامج السياحة الذي أبرمه السائح مع وكالة السياحة.
- 2- يترتب على ذلك أن السائح إذا لحقه ضرر يستطيع أن يحصل على التعويض دون حاجة لإثبات خطأ صدر من وكالة السياحة في تنفيذ العقد.
- 3- أن الوكالة تُسأل عن أي ضرر يلحق السائح من جراء الإخلال بالالتزام بضمان السلامة، بصرف النظر عما إذا كان هذا الإخلال قد وقع منها، أو من تابعيها، أو من مزودي الخدمة المحليين الذين تعهد إليهم بتنفيذ البرنامج السياحي كلياً أو جزئياً، حيث تكون وكالة السياحة مسؤولة عن فعل هؤلاء المزودين مسؤولية عقدية عن فعل غيرهم.
- 4- أنه إذا وقع الضرر بفعل أحد المنفذين المحليين تُسأل عنه وكالة السياحة طبقاً لقواعد الالتزام بتحقيق نتيجة، ولو كان القانون المحلي في دولة المنفذ يستلزم لقيام مسؤوليته ثبوت خطأ في جانبه، أو كان هناك اتفاق على تحديد المسؤولية في علاقته بوكالة السياحة.
- 5- أن وكالة السياحة لا تستطيع أن تدفع مسؤوليتها في مواجهة السائح إلا بإثبات أن الضرر مصدره فعل هذا الأخير الخاطيء، أو فعل غيره (الأجنبي) عن تنفيذ الالتزامات العقدية، أو القوة القاهرة. ومن ثمّ لا يسعف وكالة السياحة للإعفاء من المسؤولية أن تتمسك بشرط تضعه في العقد للإعفاء من المسؤولية، أو الحد منها؛ لأن مثل هذا الشرط يقع باطلاً، ولا يمكنها كذلك التمسك بالدور الإيجابي للسائح، أو بالطابع الخطر للرحلة.
- 6- أن وكالة السياحة التي قامت بتعويض السائح المضرور بفعل أحد المنفذين المحليين لها حق الرجوع على هذا المنفذ لاسترداد ما دفعته من تعويض، استناداً إلى قواعد المسؤولية العقدية واستناداً إلى العقد الذي يربطها بالمنفذ، وبشرط اثبات خطأ هذا الأخير الذي ألحق الضرر بالسائح.

فإذا انتقلنا إلى القانون القطري، فإنه يجب أن نشير إلى الآتي:

- 1- أن القواعد المنظمة للنشاط السياحي في دولة قطر لم تتناول من قريب أو من بعيد تنظيم العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وبين العميل (السائح)، ومن ثمّ فهي لم تنظم التزام وكالة السياحة بضمان سلامة السائح.

2- ولذلك فإن تنظيم هذه العلاقة يخضع للقواعد العامة في القانون المدني التي لا تُراعي خصوصية النشاط السياحي، وطبيعة العلاقة بين وكالة السياحة وبين العميل.

3- ومع ذلك فإن استقراء القواعد العامة في القانون المدني، إضافة إلى بعض النصوص الخاصة في القانون التجاري، المادة 200 من قانون التجارة القطري، وقانون حماية المستهلك يسمح بافتراض وجود التزام بضمان السلامة محلّه تحقيق نتيجة لصالح السائح في مواجهة وكالة السياحة.

4- ومع ذلك فإنه يُحشى عند التطبيق العملي ألا تتفق محاكم الموضوع على هذه النتيجة، مما يؤدي إلى اضطراب المراكز القانونية، كما يُحشى ألا تعتنق محكمة التمييز التفسير الذي نقول به فيزداد الأمر صعوبة على المتعاملين مع وكالات السياحة، ناهيك عن عدم وضوح كثير من القواعد التفصيلية التي تحكم المسؤولية المدنية لوكالات السياحة في القانون القطري.

ولذلك فإنه بالنظر إلى هذه الصعوبات، وفي ظلّ سعي دولة قطر إلى تطوير القطاع السياحي، خاصة في إطار خطتها لتنظيم كأس العالم لكرة القدم سنة 2022، وغيره من التظاهرات الفنية والثقافية والرياضية، يصبح من اللازم وضع قواعد تشريعية واضحة محدّدة تحكم العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وبين عملائها من السائحين. هذه القواعد يجب أن تتضمن النص صراحة على التزام وكالة السياحة بضمان سلامة السائح في إطار التزام بتحقيق نتيجة؛ وذلك حتى يواكب القانون القطري أحدث التشريعات العالمية. ويمكن للمشروع القطري أن يتخذ القانون الفرنسي نبراساً يقتدي به عند وضع تشريع خاص ينظم العلاقة بين وكالة السياحة والسفر، وبين عملائها السائحين.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أشرف جابر سيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
- جابر محجوب علي، النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مطبوعات كلية القانون جامعة قطر، 2016.
- جابر محجوب علي، "ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة"، مجلة الحقوق، تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، السنة 20، العدد الثالث والرابع، 1996.
- جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، الطبعة الثانية، 2003.
- زليخة حيمر، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عند إخلالها بالتزاماتها تجاه المتعاقدين معها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع عقود ومسؤولية، جامعة منتوريقسنطينة 1، 2016-2017.
- عابد فايد عبد الفتاح فايد، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك، دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، 2006.
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ج2، نظرية الالتزام بوجه عام - مصادر الالتزام - المجلد الثاني العمل الضار والإثراء بلا سبب والقانون، طبعة دار الشروق، 2010.
- عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة.
- عبد المنعم الصده، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، 1984.
- فاتن حوى، التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري، وزارة التجارة والصناعة بدولة قطر، LexisNexis، 2019.
- محمد صلاح الدين عبد الوهاب، "مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها"، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، جامعة عين شمس، العدد الثاني، السنة التاسعة عشر، 1967.
- محمد علي عمران، الالتزام بضمان السلامة، وتطبيقاته في بعض العقود، دار النهضة العربية، 1980.
- محمود جمال الدين زكي، مشكلات المسؤولية المدنية، الجزء الأول، مطبعة جامعة القاهرة، 1978.

ثانياً: المراجع الفرنسية

- Baccache M., *Relativité de la faute contractuelle et responsabilité des parties à l'égard des tiers*, D. 2016, p. 1454.
- Batteur A., J. Cl. Transport. V°, *Agence de voyages*, Fasc. 98, n° 132.
- Berry E., *Le fait d'autrui*, thèse, Université de Poitiers, 2003.
- Borghetti J. S., *La responsabilité des contractants à l'égard des tiers dans le projet de réforme de la responsabilité civile*, D. 2017, p. 1846.
- Boulanger F., « Tourisme et loisirs dans les droits privés européens », *Economica*, 1996.
- Breton J. M., *Droit du tourisme*, Mémentos LMD, éd. GualinoLextenso, 1^{ère} éd. 2018.
- Chénéde F., Terré F., Simler Ph. et Lequette Y., *Les obligations*, précis Dalloz, 12^{ème} Ed., 2018.
- Dagorne-Labbe Y., *Agence de voyages*, répertoire de droit commercial, Base de données Dalloz, 2016, avec mise à jour en 2018, n° 63 et ss.

- Fabre-Magnan M., *Droit des obligations*. Tome 1: *Contrat et engagement unilatéral*, (à jour de la réforme 2016), Éd. Thémis Droit, P.U.F., 4^{ème} éd. 2016 et tome 2: *La responsabilité civile, et quasi-contracts*, Thémis Droit, P.U.F., 3^{ème} éd., 2013.
- Fages(B), *Droit des obligations*, 8^{ème} éd., L.G.D.J., 2018.
- Grua F., *Les effets de l'aléa et la distinction des contrats aléatoires et les contrats commutatifs*, R.T.D. Civ. 1987, p. 263 et ss.
- Huet J., *Vive les vacances, mais bonjour les dégâts*, Observations R.T.D. Civ. 1986, p. 356.
- Jourdain P., *Les principes de la responsabilité civile*, Dalloz, 9^{ème} éd., 2014.
- Le Tourneau Ph., *Droit de la responsabilité et des contrats*, Base de données Dalloz 2018, Obligation de sécurité.
- Le Tourneau Ph., « Les obligations professionnelles », in *Mélanges L. Boyer*, Les Presses de l'Université Toulouse, 1996.
- Malaurie Ph., Aynès L. et Stoffel-Munck Ph., *Droit des obligations*, L.G.D.J., Lextenso, 10^{ème} éd., 2018.
- Viney G. et Jourdain P., *Traité de droit civil* (sous la direction de J. Ghestin), conditions de la responsabilité, 4^{ème} Éd., L.G.D.J., 2013.
- Viney G., *Les conditions de la responsabilité contractuelle du fait d'autrui*, Observations R.D.C., 2006/4, p. 1214.

التشريعات والقوانين:

1- في الدول العربية

- القانون رقم (22) لسنة 2004 بإصدار القانون المدني.
- القانون رقم (27) لسنة 2006 بإصدار قانون التجارة.
- القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن قانون حماية المستهلك.
- القانون رقم 11-16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار في المملكة المغربية الصادر في 9 يناير 2019، الجريدة الرسمية، النشرة العامة، السنة الثامنة بعد المائة، عدد 6746، المواد 19-17.

2- En France

- Ordonnance 2004-1391 du 20 décembre 2004, JORF 24 décembre 2004 portant modification du code de tourisme français promulgué par la loi 92-645 du 13 juillet 1992.
- Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 modifiant le code de tourisme français.
- Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.